

# 2022 永續報告書

## Sustainability Report



# Contents 目錄

## 0 將來願景

關於報告書  
董事長的話

## 1 關於將來

1-1 基本資料  
1-2 經營績效

## 2 永續將來

2-1 發展歷程與永續管理  
2-2 利害關係人辨識與溝通  
2-3 重大主題鑑別與評估  
2-4 永續目標與衝擊管理

## 3 環境

3-1 綠色營運  
3-2 綠色採購  
3-3 氣候風險管理

## 4 社會

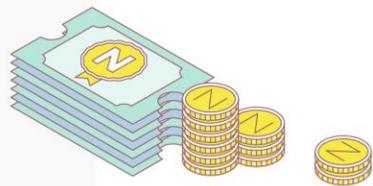
4-1 人才招募與培育  
4-2 人權保障與維護  
4-3 客戶權益與服務  
4-4 客戶回饋與申訴  
4-5 職業安全與健康

## 5 治理

5-1 公司治理  
5-2 誠信經營  
5-3 法令遵循  
5-4 資訊安全  
5-5 風險管理  
5-6 防制洗錢及打擊資恐

## 6 附錄

6-1 GRI內容索引表



## 關於報告書

將來商業銀行甫於2022年3月29日開業，秉持著誠信經營原則，致力於環境(E)、社會(S)與公司治理(G)等永續議題之發展。在追求永續經營與獲利的同時，亦遵循國際永續金融倡議及主管機關綠色金融相關政策，逐步建構本行永續發展藍圖。

### 報導期間

將來商業銀行永續報告書(以下簡稱本報告書)揭露2022年1月1日至2022年12月31日之永續發展狀況、重大主題之衝擊管理措施，及相關績效表現，並無資訊重編之情形，本報告書已於本行官方網站發布提供下載。

### 報導範疇

本報告書之所有資訊係邀集相關部門討論、蒐集與彙整營運管理資料，揭露範圍完整涵蓋本行營業據點；財務資料揭露範疇與本行財務報表一致，所有財務數字以新臺幣為貨幣單位，並經過會計師財務簽證認可。

### 撰寫原則

本報告書未委任外部第三方機構對內容進行確信，但本行對永續議題之參與不遺餘力，自行編製本報告書是為了讓利害關係人更了解本行對永續經營的承諾及決心，未來隨著本行不斷的成長，亦將持續揭露嶄新的永續發展資訊。

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI)	GRI 通用準則 2021 (GRI Universal Standards 2021)
臺灣證券交易所 (Taiwan Stock Exchange, TWSE)	上市上櫃公司永續發展實務守則
	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
聯合國 (United Nations, UN)	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)	氣候相關財務揭露 TCFD 框架 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)

若您對本報告書之內容或活動有任何疑問或建議，歡迎與我們聯繫。

公司名稱：將來商業銀行股份有限公司

聯絡部門：風險管理部

聯絡地址：臺北市大安區敦化南路二段95號6樓

聯絡人員：陳先生

聯絡電話：+886-2-8979-8651

電子郵件：riskmanagement.dept@nextbank.com.tw

永續專區：<https://nxb.tw/5dl5z5/>



將來銀行網站



將來永續專區

## 董事長的話

聯合國於2015年宣告「2030永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，提出了包括消除貧窮、終結飢餓、消弭不平等、氣候行動等17項目標，希冀各國能共同努力，扭轉日益嚴重的環境、社會、經濟等全球性議題，以創建永續發展的未來。我國政府也於2022年公布「臺灣2050淨零排放路徑及策略總說明」，提供至2050年淨零軌跡與行動路徑；同年，金融監督管理委員會也公布了「上市櫃公司永續發展路徑圖」以及推出「綠色金融行動方案3.0」。

將來銀行為一家沒有實體分行的純網銀，我們提供即時便利的線上金融服務，運用金融科技取代過去與客戶的面對面接觸，降低實體空間隔閡；也透過數位傳輸程序與數位驗證，取代了傳統的紙本作業，純網銀原生就是減少碳足跡的先鋒。將來銀行於創立之時，就設定了「協助客戶成就美好智慧生活、追求永續經營」的目標，自2022年開業以來，即以循序漸進的方式，落實永續發展業務：在環境議題上，董事會通過制定了「氣候風險管理政策」，將氣候變遷風險納入風險管理機制，並確認了氣候風險管理組織架構及權責分工，亦依據行政院環境保護署《溫室氣體排放量盤查作業指引》及中小企業碳排放等估算工具，計算本行碳排放，完成「碳盤查」工作；同時也完成了「氣候風險相關財務揭露報告」，以及設定初步的碳排放目標。

在社會議題上，將來銀行以促進普惠金融為成立宗旨，向消費大眾提供優惠、多元、包容性之金融服務，如高利率活期存款定期存款、66次跨行轉帳免手續費、低開辦費低利率之信貸與房貸，便利超值的線上保險商品等，藉以逐步推動社會公平及提升公眾福祉。對待外部客戶，本行秉持公平待客原則，傾聽客戶聲音，並建立暢通的客戶申訴管道，竭力提升客戶滿意度；對待內部員工，致力保障勞動人權與性別平等權益，健全薪資及福利制度，並重視人才培育，提供金融實習及各項在職訓練。

在公司治理議題上，將來銀行設有健全之公司治理架構，多元化的董事會成員，並在董事會下設立有審計委員會、薪資報酬委員會及風險管理委員會，以協助董事會審議各項議案，確保決策品質。本行相當重視誠信經營文化，除訂定有各項公司治理制度規章，以具體規範相關人員之行為外，並建立有效的檢舉制度，積極防止人員有不誠信的行為。此外，本行亦建置有完備之法令遵循、資訊安全、風險控管等機制。

將來銀行從成立籌備處開始，嚴謹規劃未來的發展藍圖；開業至今，亦無不時刻砥礪自己：要成為客戶心目中最佳的銀行，成為銀行創新的典範。我們將持續努力，藉由提供各項更普及、更便利、更安全、更實惠的金融服務，與客戶共同創造永續的將來。

將來銀行董事長

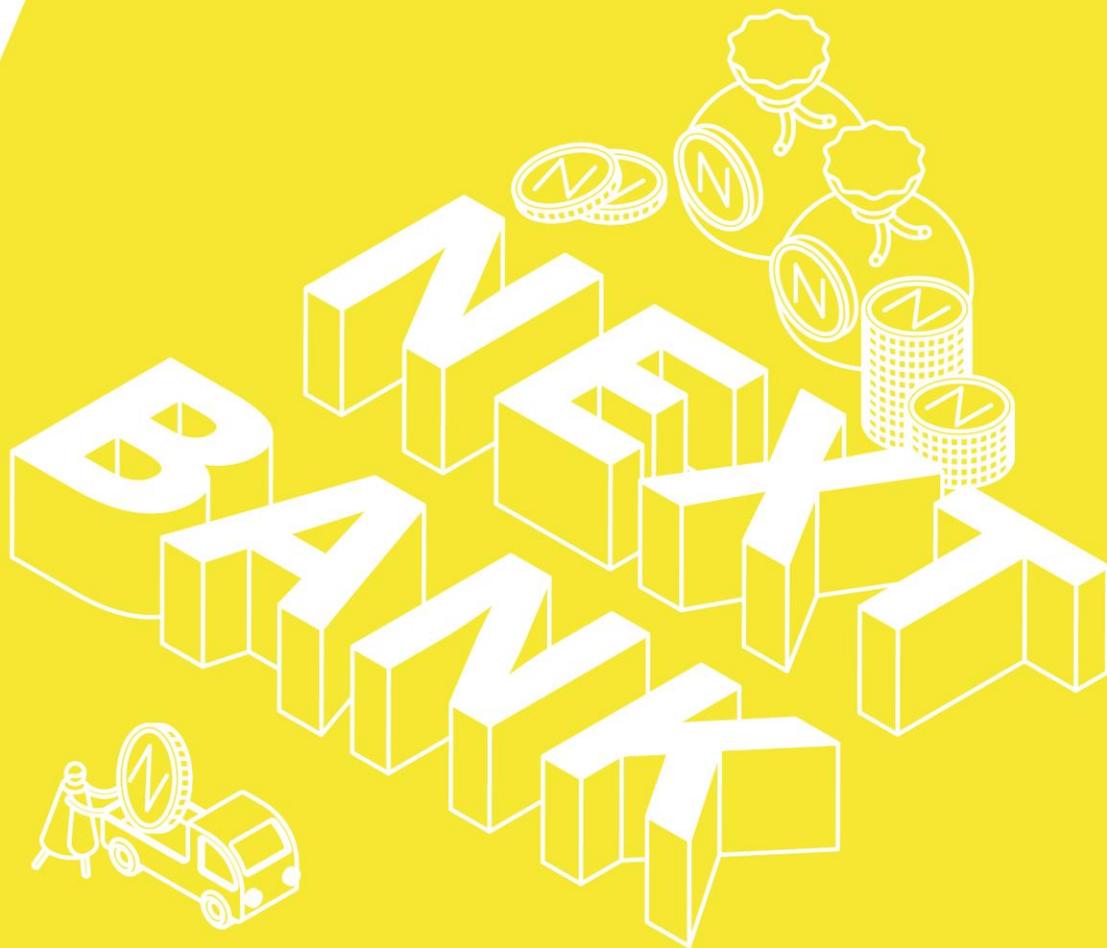
鍾福貴



# 1 關於將來

1-1 基本資料

1-2 經營績效



## 1-1 基本資料

「將來銀行」為中華電信、兆豐銀行、新光集團、全聯實業、凱基銀行及關貿網路合資成立的純網路銀行，懷著「結合數位及創新，打造開放金融與智慧生活的領導品牌」願景，擬透過「加速獲客、優化體驗、生態結盟」營運策略，廣泛應用金融新科技，積極開發創新服務。在符合法規及監管要求的前提下，建立具有創新性、穩定性、便利性及安全性的業務模式，逐步滿足目標客群的金融服務需求，協助客戶成就美好智慧生活。

本行於 2022 年 3 月 29 日正式開業，有別於傳統銀行聚焦於高資產客戶，本行以「還你沒有想過的自由」為訴求，推出各項金融創新功能，包含帳號自由選、可自由啟動利息放大的「N 倍券」、自由開立的「口袋」，及不限通路使用的將來 N 點等設計，並同時開辦數位個人信貸。

**公司正式名稱** 將來商業銀行股份有限公司

**設立日期** 2020年01月31日

**地址** 臺北市大安區敦化南路2段95號6、7、8、9樓

**員工人數** 238人

**實收資本額** 新台幣10,000,000,000元

**主要業務** 商業銀行、人身保險代理人、財產保險代理人

為擴大帳戶應用場景，本行於 2022 年 7 月獲金管會核准試辦「特定目的之法人客戶」開戶，於同年 8 月配合全支付開業，提供客戶以將來帳戶綁定全支付。為持續提升服務與資產多元性，同年 9 月亦獲金管會保代業務許可，成為首家跨入保險銷售領域的純網銀，網路投保業務「將將保」以市場首見新商品服務及投保流程自動化，帶給客戶全新體驗。

2023年5月，本行推出全台首創可「全線上申辦」的零接觸房貸業務，成為台灣首家開辦房貸業務的純網銀。

### 股東結構

股東結構數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
人數	-	4	5	0	0	9
持有股數	-	4.41億股	5.59億股	0	0	10億股
持股比例	-	44.1%	55.9%	0%	0%	100%

將來銀行 NEXT BANK

**純網銀就是將來**

## 1-2 經營績效

本行開業初期為快速獲客及建立存款規模，以優惠存款利率及簽帳回饋吸引客戶開戶及存入資金，致利息費用及手續費支出增加，2022 年度淨損失約新台幣(下同) 0.5 億元。呆帳費用、承諾及保證責任準備提存約 0.3 億元，主要係開辦放款業務，依法令規定提存適當之備抵呆帳。營業費用約 11.8 億元，主要係員工福利費用約 3.6 億元、資訊系統建置相關折舊及攤銷費用約 3.0 億元、擴展業務所需業務推廣費約 2.2 億元，及系統軟硬體之授權與維運費約 2.0 億元，其中授權與維運費及業務推廣費隨開業後增加。

### 近2年損益及報酬率

單位：千元

項目	2022	2021
利息淨損益	(38,028)	14,374
利息以外淨損益	(9,321)	533
淨損益	(47,349)	14,907
呆帳費用	(29,755)	-
營業費用	1,178,211	791,767
稅前淨損	(1,255,315)	(776,860)
所得稅利益	250,984	331,195
稅後淨損	(1,004,331)	(445,665)
本期其他綜合損益	(9,809)	-
本期綜合損益總額	(1,014,140)	(445,665)
資產報酬率(稅後)	-4.70%	-4.67%
權益報酬率(稅後)	-12.30%	-5.01%

### 2023 年度營業計畫概要

- 遵循主管機關規範並發展差異化產品，開辦利基型產品，提升獲利。
- 擴大存放利差，建立資產負債規模，奠定未來業務發展基盤。
- 提升信用風險胃納及風險貼水，加速資產與利差成長。
- 持續擴大股東及異業合作，進一步提升本行知名度及客戶來源。
- 依循普惠金融精神，發展小額及碎片化產品，以降低購買門檻。
- 打造安全、可靠、值得信賴金融平台，並推動品牌行銷。

### 未來發展策略

#### 一、穩健獲客經營：

- (一) 結合股東生態圈打造品牌知名度。
- (二) 以產品讓利提升行銷效率，並結合特定通路支付優惠獲客。
- (三) 聚焦於黏著度與貢獻度高的主力客群並深度經營。

#### 二、開辦利基產品：

依據主管機關規範、積極開辦利基型產品。  
如：薪轉、房貸、聯貸、外匯及信託業務。

#### 三、健全財務發展：

- (一) 維持適當流動性，並強化資金運用效率。
- (二) 穩健擴張資產負債規模並提升存放利差。

#### 四、人才培育發展

- (一) 結合股東生態圈打造品牌知名度。
- (二) 以產品讓利提升行銷效率，並結合特定通路支付優惠獲客。

# 2 永續將來

2-1 發展歷程與永續管理

2-2 利害關係人辨識與溝通

2-3 重大主題鑑別與評估

2-4 永續目標與衝擊管理



## 2-1 發展歷程與永續管理

### 本行沿革

- 2019年7月30日 ○ 取得金管會純網路銀行審查會之許可
- 2020年1月31日 ○ 取得經濟部核准公司設立登記
- 2021年12月9日 ○ 金管會核發將來商業銀行營業執照
- 2022年3月29日 ○ 正式對外營運
- 2022年8月24日 ○ 將來銀行帳戶綁定全支付功能開通
- 2022年9月2日 ○ 首家純網銀獲准產壽險網路投保業務許可
- 2022年11月21日 ○ 保險代理業務正式對外營運
- 2022年12月6日 ○ 非存戶信用貸款業務正式對外服務

本行積極參與相關公協會活動，期能與金融同業交流資訊、合作業務，並借鑒實務運作及永續管理模式，促進本行健全發展。

2022 年底本行共參與約 6 個公協會。

### 參與組織

#### 參與公協會

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

台北市銀行商業同業公會

中華民國保險代理人商業同業公會

中華民國銀行商業公會金融業拆款中心

金融資安資訊分享與分析中心

中華公司治理協會

本行永續發展小組負責彙整與執行「環境」、「社會」、「治理」3項議題之相關資訊與活動，由董事長及總經理督導永續發展政策之規劃與執行情形，並由風險管理部擔任整合單位，透過不定期偕同各相關部門召開會議，針對本行各項永續相關資料、重大議題、策略及外部法規，進行討論、執行及與追蹤管理，藉以強化各組執行成果的整合，並進一步調合「永續經營」與「核心業務」，期能促進本行永續各面向的發展與實踐。

永續發展組織架構



## 2-2 利害關係人辨識與溝通

為推動本行永續發展，本行依循GRI準則及參照同業經驗，由「永續發展小組」邀集各單位主管，透過多次的永續發展會議，共同檢視與討論核心業務對營運活動之實際與潛在影響，以及來自內部員工與外部供應商反應等各種管道，鑑別出 6 大利害關係人，包含「政府與主管機關」、「股東」、「員工」、「客戶」、「媒體」與「供應商」等，以掌握及回應利害關係人所關注議題。

利害關係人	溝通頻率與管道	政策及重要性說明
政府與主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月：主管機關網站申報資料</li> <li>參加主管機關之政策宣導會</li> <li>配合主管機關查核提供相關資訊</li> <li>透過公文、電話與主管機關</li> <li>遵循主管機關相關法令、政策，並配合其監理與查核</li> </ul>	本行積極配合政府政策，遵循主管機關相關法令規範，打造健全經營環境
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉行Town Hall meeting</li> <li>設置職工福利委員會</li> <li>定期舉行勞資會議</li> <li>設立申訴處理委員會</li> </ul>	員工是本行重要的資產，重視同仁在組織的職涯及身心發展，讓同仁為企業與社會創造價值
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>設立客戶服務及申訴專線</li> <li>公司網站公布意見聯絡方式</li> </ul>	本行以客戶的需求為核心，經營友善且深厚的客戶關係
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開股東會</li> <li>於公開資訊觀測站公告揭露資訊</li> <li>於本行網站「資訊揭露」公告年報、財務等資料</li> </ul>	本行透過溝通傳達公司營運策略、獲利能力
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞稿</li> <li>配合媒體提供相關資料</li> <li>設置發言人提供聯繫</li> </ul>	本行與媒體維繫良好關係，以傳遞企業資訊並擴大社會影響力，塑造公司正面形象
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦專案會議</li> <li>舉辦評選會議</li> <li>舉辦議價會議</li> </ul>	供應商是本行永續經營及成長的合作夥伴

## 2-3 重大主題鑑別與評估

為了解本行永續發展脈絡以及利害關係人對永續主題之關注程度，本行依循業界經驗及 GRI 準則，透過邀集利害關係人及經理人進行訪談討論，並以重大性矩陣分析評估各項永續主題對本行營運的衝擊程度，作為年度資訊揭露與永續治理的根基。

### 重大主題分析流程

#### 1 蒐集

本行永續主題的資訊透過以下管道蒐集與考量：

- (1) 國際規範：SDGs、TCFD、GRI Standards
- (2) 主管機關規範：公司治理評鑑、臺灣證券交易所「企業 ESG 資訊揭露」申報作業、永續金融評鑑
- (3) 同業標竿分析與學習

#### 2 溝通與鑑別

參考國內外金融同業鑑別方法、主題與利害關係人組成，界定出本行 6 大關係人（包含「政府與主管機關」、「股東」、「員工」、「客戶」、「媒體」與「供應商」）以及 20 項與本行相關之永續主題。

#### 3 評估與排序

為了解本行利害關係人關注之永續主題，將鑑別結果陳報予永續發展會議進行討論，並由永續發展規劃組偕同各單位主管評估與排序每項主題對本行衝擊程度。

#### 4 確認與揭露

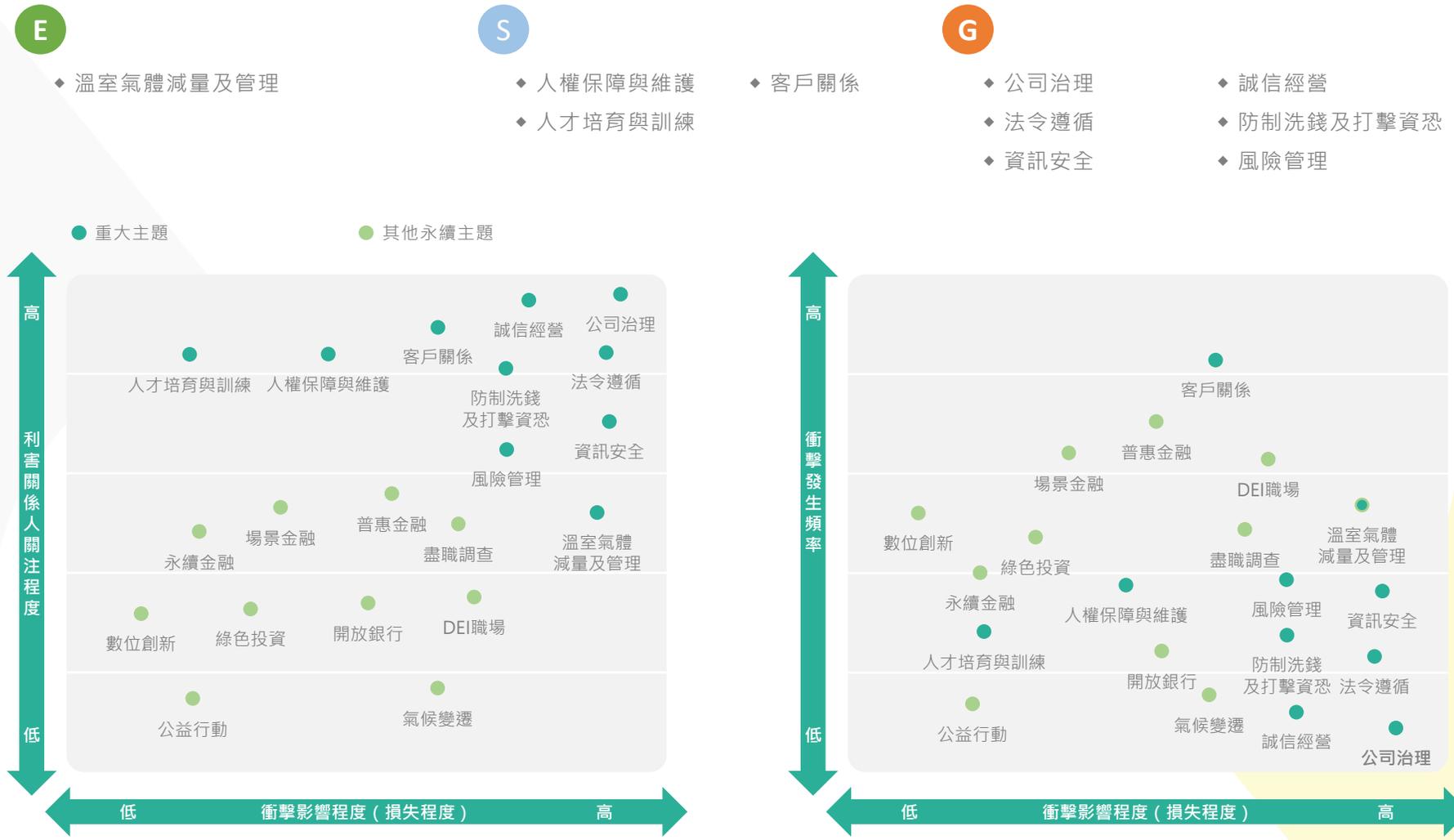
將前述評估結果彙整後，決議出 10 項重大主題作為本行永續報導之根基，另以雙重重大性原則繪製「將來商業銀行 2022 年重大主題矩陣圖」，並進一步擬定後續管理行動，以決定資訊揭露邊界。

#### 20項永續主題列表清單

重大主題		其他主題	
1	公司治理	11	盡職調查
2	誠信經營	12	普惠金融
3	法令遵循	13	永續金融
4	防制洗錢及打擊資恐	14	場景金融
5	資訊安全	15	開放銀行
6	風險管理	16	數位創新
7	客戶關係	17	綠色投資
8	人權保障與維護	18	DEI職場
9	人才培育與訓練	19	氣候變遷
10	溫室氣體減量及管理	20	公益行動

本行依鑑別之 20 項永續主題之評估結果排序，決議出前 10 項為重大主題，另以雙重大性原則繪製「將來商業銀行2022年重大主題矩陣圖」，並標示落點位置於圖中，X軸皆為「衝擊影響程度（損失程度）」，Y軸分別為「利害關係人關注程度」及「衝擊發生頻率」。

重大主題及重大性矩陣



## 2-4 永續目標與衝擊管理

重大主題	衝擊說明 / 描述	政策及承諾	管理目標	關鍵績效 / 達成情形	短期目標 ( ~ 2023年 )	中長期目標 ( ~ 2027年 )
公司治理	<p>【經濟】【人群】</p> <p>公司治理制度及治理架構的制定與落實，將對企業經營者的責任、股東合法權益的保障及其他利害關係人的利益造成實際影響。不透明的公司治理可能遭政府裁罰，失去利害關係人之期待與信任，造成公司營收損失。</p>	<p>《公司章程》</p> <p>《公司治理實務守則》</p> <p>《股東會議事規則》</p> <p>《董事選舉辦法》</p> <p>《獨立董事職責範疇規則》</p> <p>《董事會議事規則》</p> <p>《董事會績效評估準則》</p> <p>《董事進修計畫實施準則》</p> <p>《負責人兼職行為管理準則》</p> <p>《董事酬金給付準則》</p> <p>《審計委員會組織規程》</p> <p>《薪資報酬委員會組織規程》</p> <p>《風險管理委員會組織規程》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善公司治理架構</li> <li>• 強化董事會運作及董事職能</li> <li>• 協助及確保董事持續關注公司治理國際趨勢及掌握國內最新法規變化</li> <li>• 保障股東權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢視外部規範與內部實務，修訂3則公司治理相關規章</li> <li>• 本行董事具不同產業經驗及專業背景，女性董事共5位，達董事席次三分之一</li> <li>• 召開14次董事會及14次功能性委員會，議事程序均遵循法令及相關規範進行</li> <li>• 辦理董事會內部績效評估，整體董事會及個別董事成員績效評估之平均自評分數分別為4.72及4.76分</li> <li>• 第一屆董事及監察人進修課程均已符合法定時數與要求</li> <li>• 召開2次股東會，使股東知悉、參與及決定本行重大事項</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢視公司治理相關規章，以完善公司治理架構</li> <li>• 於本行官方網站建置公司治理專區，揭露董事會成員多元化政策及落實情形</li> <li>• 定期或不定期召開董事會及功能性委員會議，落實董事會治理責任</li> <li>• 辦理董事會及功能性委員會績效評估</li> <li>• 董事持續進修多元化課程，並達成法定進修時數</li> <li>• 定期召開股東會，妥善安排股東會議題及程序</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續每年定期檢視公司治理相關規章，以完善公司治理架構</li> <li>• 持續落實公司治理資訊揭露與透明</li> <li>• 強化董事會運作及董事職能</li> <li>• 持續每年辦理董事會及功能性委員會績效評估</li> <li>• 董事持續進修多元化課程，並達成法定進修時數</li> <li>• 強化公司治理相關人員專業訓練</li> <li>• 鼓勵股東參與公司治理，保障股東權益</li> </ul>
誠信經營	<p>【經濟】【人群】</p> <p>本行本於誠信當責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，若發生違反誠信經營事件，將辜負利害關係人的信任，並面臨營運、法律和聲譽風險，可能導致罰款甚至終止業務。</p>	<p>《誠信經營守則》</p> <p>《誠信經營作業程序及行為指南》</p> <p>《董事及經理人道德行為準則》</p> <p>《員工行為準則》</p> <p>《檢舉制度》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善誠信經營架構</li> <li>• 建立明確之檢舉管道</li> <li>• 舉辦教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定誠信經營相關規章共5則</li> <li>• 本行已建立明確之檢舉管道，檢舉案件受理方式包含信函及電子郵件</li> <li>• 辦理檢舉制度/檢舉管道宣導、公平待客原則教育訓練共6次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢視誠信經營相關規章</li> <li>• 每年向董事會報告誠信經營守則遵循情形</li> <li>• 董事及副總經理以上高階主管簽署「遵循誠信經營聲明書」</li> <li>• 每年至少辦理1場誠信經營教育訓練及檢舉管道宣導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續每年定期檢視誠信經營相關規章</li> <li>• 持續每年向董事會報告誠信經營守則遵循情形</li> <li>• 新任董事及副總經理以上高階主管簽署「遵循誠信經營聲明書」</li> <li>• 持續每年至少辦理1場誠信經營教育訓練及檢舉管道宣導</li> </ul>

重大主題	衝擊說明 / 描述	政策及承諾	管理目標	關鍵績效 / 達成情形	短期目標 ( ~2023年 )	中長期目標 ( ~2027年 )
法令遵循	<p>【經濟】</p> <p>法令遵循事故風險將可能導致訴訟成本及罰款產生，影響經濟績效。本行已建置法令遵循文化，確保營業活動均能持遵守相關法令規範，從而促進健全經營，以提升客戶信賴與投資人保障。</p>	<p>本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定《法令遵循制度管理政策》，樹立明確且暢通法規諮詢及協調溝通管道，建立完善法令遵循制度，並鼓勵內部及外部人員檢舉犯罪、舞弊或違法之行為，訂定《檢舉制度》，以落實誠信經營。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立法遵文化，提升員工法遵意識</li> <li>• 提高檢舉制度之有效性</li> <li>• 強化本行遭受外部監理裁處事件之資訊掌握，並督導行內各單位因應完成相關改善程序</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司法令遵循單位所屬人員及各單位法令遵循主管皆已完成法定時數教育訓練完訓率達100%</li> <li>• 定期召開法令遵循主管聯繫會議</li> <li>• 辦理法令遵循自評作業2次</li> <li>• 100%達成：檢舉管道案件依公司檢舉制度處理程序辦理</li> <li>• 100%達成：裁處事件已完成原因分析及改善措施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 法令遵循單位所屬人員及各單位法令遵循主管應完成法定時數教育訓練</li> <li>• 定期召開法令遵循主管聯繫會議</li> <li>• 辦理法令遵循自評作業2次</li> <li>• 檢舉案件處理流程、調查方式及期限等內容優化</li> <li>• 因應各單位工作職能，辦理適宜之教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推動並深化公司主管同仁法遵意識與文化</li> <li>• 定期召開法令遵循主管聯繫會議</li> <li>• 每半年提報審計委員會及董事會法遵執行情形</li> <li>• 持續精進並落實各項法令遵循管理機制，有效監督公司整體營運之合規情形</li> </ul>
防制洗錢及打擊資恐	<p>【人群】</p> <p>因未充分辨識、評估及管理暴露之洗錢、資恐、資武擴及制裁風險，導致公司發生重大違規及信譽傷害，影響股東及其他利害關係人權益。</p>	<p>《防制洗錢及打擊資恐政策》</p> <p>《防制洗錢及打擊資恐準則》</p> <p>《洗錢及資恐風險評估準則》</p> <p>《疑似洗錢或資恐可疑交易中報暨制裁對象通報辦法》</p> <p>《防制洗錢系統及參數維護管理辦法》</p> <p>《員工防制洗錢及打擊資恐教育訓練管理辦法》</p> <p>《保險代理業務防制洗錢及打擊資恐準則》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善洗錢、資恐及資武擴風險管理機制與架構</li> <li>• 落實防制洗錢作業之協調及督導權責</li> <li>• 持續提升打擊詐騙政策目標之效能及效率</li> <li>• 持續提升防制洗錢作業之效能及效率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 專責主管、專責人員及督導主管外部訓練達成率100%</li> <li>• 行內人員洗錢防制相關教育訓練達成率100%</li> <li>• 配合新業務上線，完成相應之洗錢風險評估及管理措施</li> <li>• 透過強化管控措施，降低警示帳戶新增開戶數，並落實詐騙資金設控機制，保障被害人接受資金返還之權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 因應新業務之上線，建置相應之洗錢、資恐、資武擴及制裁風險管理機制</li> <li>• 因應新型態疑似洗錢交易手法，新增風險管控機制</li> <li>• 完成首年度全面性洗錢、資恐及資武擴風險評估</li> <li>• 完成定期及觸發事件審查作業自動化優化工作</li> <li>• 建置防制洗錢作業抽樣查核機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用AI預警模組分析異常交易模式及行為特徵，輔助事前辨識異常帳戶</li> <li>• 加入內政部警政署金融資料調閱暨聯防通報電子化平台，透過電子化即時處理警察機關調閱開戶及存款往來明細資料並辦理聯防通報</li> </ul>
資訊安全	<p>【人群】</p> <p>隨著網路科技普及與新商業模式的發展，本行以金融與科技專業提供客戶透過網路進行交易，因產業特性易遭受網路駭客攻擊，造成客戶權益損害或營運中斷之資安情事。</p>	<p>《資訊安全政策》</p> <p>《資訊安全管理辦法》</p> <p>《資訊安全事件管理程序》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保資訊資產之機密性，落實資料存取控制，資訊需經授權人員方可存取。</li> <li>• 確保資訊作業管理之完整性，避免未經授權之修改、能持續運作並符合相關法令規定要求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過外部機構定期驗證，本行ISO 27001認證持續有效。</li> <li>• 電腦系統資訊安全評估無不符事項，本行資訊系統安全防護符規。</li> <li>• 落實資安管控並持續監控及檢測資安風險，本年度無資安事故。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依資訊系統類別每年定期辦理電腦系統資訊安全評估。</li> <li>• 參與F-ISAC 112年金融領域DDoS攻防演練</li> <li>• 定期接受第三方公正檢驗機構單位查驗，以維持 ISO 27001 資訊安全管理系統認證有效。</li> <li>• 達成優化資料防護(DLP)機制。</li> <li>• 取得SWIFT CSP合規報告。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年定期辦理電腦系統資訊安全評估作業。</li> <li>• 完成ISO 27001:2022國際資安標準轉版驗證。</li> <li>• 每年持續辦理SWIFT CSP合規認證。</li> <li>• 每年辦理一次全體員工資安宣導、資安教育訓練及IOT教育訓練。</li> </ul>



重大主題	衝擊說明 / 描述	政策及承諾	管理目標	關鍵績效 / 達成情形	短期目標 ( ~2023年 )	中長期目標 ( ~2027年 )
風險管理	<p>【經濟】</p> <p>因外部新興風險 ( 包含氣候變遷相關風險 ) 或內部信用、市場、作業、銀行簿利率、流動性及其他風險等管理不當，導致公司發生重大違規或經營損失，影響股東及其他利害關係人權益。</p>	<p>《風險管理政策》</p> <p>《授信管理政策》</p> <p>《內部控制制度實施準則》</p> <p>《信用風險管理準則》</p> <p>《市場風險管理準則》</p> <p>《作業風險管理準則》</p> <p>《流動性風險管理政策》</p> <p>《銀行簿利率風險管理政策》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善風管機制與架構</li> <li>• 定期辦理內部查核，確保內部控制執行情形</li> <li>• 加強 TCFD 報告書氣候變遷風險之揭露內容</li> <li>• 優化永續報告書之揭露內容</li> <li>• 持續分析與應用各項風險及資產負債管理資訊，提升集團風險管理效能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建置作業風險管理機制並導入管理系統</li> <li>• 辦理作業風險控制與自評問卷設計與填報作業各1次</li> <li>• 辦理關鍵風險指標設計作業1次；指標填報作業4次</li> <li>• 配合主管機關要求辦理壓力測試1次</li> <li>• 召開 4 次風險管理委員會</li> <li>• 每月編製風險管理月報，並呈報予總經理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 氣候風險管理相關辦法訂定</li> <li>• 依循TCFD架構，編製氣候相關財務揭露報告，並揭露於本行官網</li> <li>• 參考國際組織 NGFS 之氣候情境，完成投融資產業之實體與轉型風險情境分析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 強化氣候風險衡量與管理，並導入至現有風險制度</li> <li>• 依循PCAF方法學，揭露投融資標的之碳排放</li> <li>• 評估上下游活動之氣候變遷實體及轉型風險，並定期報告評估結果之抵減措施及執行情形</li> <li>• 啟動企金消金內部信用評等模型整併，並納入氣候風險與碳排放考量</li> </ul>
客戶關係	<p>【人群】【經濟】</p> <p>若未落實公平待客原則可能產生之負面影響包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客不滿意：若服務品質不佳，可能會侵害客戶權益，引起顧客抱怨。</li> <li>• 將導致顧客流失，並影響品牌聲譽。</li> <li>• 未落實公平待客原則可能產生負面消息被媒體報導，將使品牌形象及商譽造成嚴重損害，並影響營運，甚至產生訴訟或遭受裁罰。</li> </ul>	<p>《金融消費者保護暨公平待客政策》</p> <p>《消費爭議處理準則》</p> <p>《金融友善服務辦法》</p> <p>2023年擬訂定相關政策</p> <p>《公平對待高齡客戶要點》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以顧客體驗為核心，提供多元意見反應管道，致力提升客戶滿意度。</li> <li>• 以多元申訴管道聯繫與妥處客訴案件。抱怨案件皆於7日內妥處結案，申訴案件皆於15日內妥處結案。</li> <li>• 以金融科技的专业讓財務的事變簡單，為客戶提供優質的金融服務體驗。依客戶意見進行系統功能及產品優化。</li> <li>• 建置顧客服務暨客訴管理體系、服務品質檢核管理監控服務品質。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設置二十四小時客戶服務電話、視訊或文字對談等溝通服務，提供身心障礙人士表達意見之權益。</li> <li>• 建置客訴管理機制，並透過檢核管理監控服務品質。</li> <li>• 優化本行客訴案件分級，以增進作業流程效率，並符合比例原則。</li> <li>• 每週彙整客戶申訴案件提報高階主管會議備查，除檢視發生原因，亦會檢視或調整相關產品與流程。</li> <li>• 受理客訴案總計235件，其中「抱怨」案件數227件、「申訴」案件數8件、評議案件為0件，全部皆已結案。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建置智能客服系統，提高客戶服務效率，減少在線等待時間，增強客戶體驗。</li> <li>• 建置神秘客機制，藉由獨立第三方檢驗客戶服務品質，並據此改善既有作業流程。</li> <li>• 建置滿意度調查，以彙整客戶回饋。</li> <li>• 建置樂齡專線：提供高齡客戶服務專線，減少在線等待時間。</li> <li>• 提升聽語障客戶之服務品質，預計與手語翻譯專業單位合作提供即時視訊翻譯，有效向聽語障人士說明產品及服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 為加強客戶關係，擬導入ISO管理系統並取得相關認證，以提供更加完善的客戶服務與良好的品質。</li> <li>• 規劃導入的ISO系統包含：. ISO 18295 客服中心品質管理系統驗證、ISO 10002 客戶申訴處理管理系統驗證、ISO 9001 品質管理系統</li> <li>• 每年辦理公平待客相關教育訓練，強化公平待客認知，提升客戶關係及服務品質。</li> </ul>

重大主題	衝擊說明 / 描述	政策及承諾	管理目標	關鍵績效 / 達成情形	短期目標 ( ~ 2023年 )	中長期目標 ( ~ 2027年 )
人權保障與維護	<p>【人群】【經濟】</p> <p>勞動人權及性別平等係員工合法權益，公司如未創造平等的就業環境、保障勞動人權，可能引起勞資糾紛及遭受主管機關裁罰，並影響勞資關係間協調互信，進而使人才留任與招募不易，商譽及品牌形象受損。</p>	<p>《員工行為準則》</p> <p>《工作規則》</p> <p>《出勤管理要點》</p> <p>《性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點》</p> <p>《執行職務遭受不法侵害預防計畫要點》</p> <p>《職業災害補償暨撫卹辦法》</p> <p>《安全衛生工作守則》</p> <p>《職業安全衛生管理計畫》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實職業疾病預防、促進員工身心健康</li> <li>遵守勞動法令、國際規範並推動落實不歧視原則，確保工作機會均等</li> <li>提供育兒補助及健檢津貼，讓同仁安心工作無後顧之憂</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動彈性工時與在家工作</li> <li>於新進人員職前訓練中提供相關內容宣導(禁止強迫勞動、反歧視、反騷擾)</li> <li>提供多元的建議及申訴管道，確保行內溝通管道暢通</li> <li>定期舉辦性騷擾防治課程並邀請外部講師授課</li> <li>辦理育嬰留職停薪協助措施，保障育嬰留職同仁工作權</li> <li>每年提供員工優於法令之健檢補助，協助員工達到疾病預防與健康促進。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期對主管及員工辦理人權政策相關之宣導訓練課程。</li> <li>建立盡職調查程序、辦理人權議題風險辨識與評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期舉辦教育訓練並不定期以相關勞動法規修正或政策性主題規畫開辦相關課程及培訓</li> <li>每年辦理人權盡職調查，並陳報至董事會</li> </ul>
人才培育與訓練	<p>【人群】【經濟】</p> <p>員工是企业經營的核心競爭力，因少子化趨勢，面臨人才搶奪及專業技術人才網羅不易之困境，將使公司營運發展及獲利受限。</p>	<p>《招聘聘用管理辦法》</p> <p>《新進員工輔導員管理要點》</p> <p>《教育訓練管理辦法》</p> <p>《績效考核準則》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創造組織學習氛圍，並落實績效管理制度</li> <li>著重人格特質及專業能力，人員職安安排適才適所</li> <li>依據員工所屬工作業務內容、組織規劃安排相應的教育訓練</li> <li>積極投入資源招募優秀且具潛力的人才，提供具競爭力的薪酬制度及福利制度，吸引及留任適合的人才</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新人留任率達92%</li> <li>員工人均教育訓練時數達24.5小時。</li> <li>法定課程訓練時數完訓率100%</li> <li>員工參與績效考核比例100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行新進人員留任率達90%</li> <li>每年員工人均教育訓練時數達30小時</li> <li>法定課程訓練時數完訓率100%</li> <li>員工參與績效考核比例達100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行新進人員留任率達90%</li> <li>每年員工人均教育訓練時數達50小時</li> <li>法定課程訓練時數完訓率100%</li> <li>員工參與績效考核比例達100%</li> <li>委託第三方進行員工敬業度調查，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議</li> <li>提供全體同仁多元長期獎勵，鼓勵人才留任，並激勵員工創造長期綜合績效。</li> </ul>
溫室氣體減量及管理	<p>【經濟】</p> <p>用電量為本行主要溫室氣體排放來源，隨著台灣電價結構之轉變，電價持續上漲，促使公司營運成本提高。</p>	<p>2023年擬訂定相關政策</p> <p>《氣候風險管理政策》</p> <p>《永續發展守則》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循ISO14064-2018標準建立組織內碳管理機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體總排放量之減量成效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立組織內碳管理機制</li> <li>完成組織內部溫室氣體盤查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及確信(範疇一及範疇二)</li> <li>持續增加盤查及確信其他間接排放量內容(範疇三及四)</li> <li>擬定廢棄物及總用電量減量計畫</li> </ul>

# 3 永續環境

3-1 綠色營運

3-2 綠色採購

3-3 氣候風險管理



## 3-1 綠色營運

隨數位科技日益成熟與後疫情時代的來臨，傳統銀行業紛紛發展數位轉型，多數金融服務可採線上辦理，民眾使用金融服務的場景逐漸擴大，本行順應此數位化金融趨勢，於2019年申請設立純網路銀行，辦公據點僅設有總行辦公室，無實體分行，客戶可藉由連結網路的手機及應用程式使用各項傳統金融服務，進而減少移動至營業據點辦理事務之交通能源消耗以及減少臨櫃作業紙本單據之產生，純網路銀行之創立即為金融行業在永續節能行動上之重要展現。

為推行無紙化辦公環境，本行開業後即啟用電子簽核系統，全行各單位將各類需求表單以系統進行電子簽核，2022年已建立之表單達160餘種；2023年擬進一步導入電子公文系統，以因應隨本行業務擴大發展而產生之大量公文書函，紙本簽呈亦配合進行電子化，進一步提高無紙化作業之比例，以達低碳、節能及環保之功效。

辦公室各樓層茶水區皆有設置垃圾分類區，並以文宣標語提醒員工垃圾分類及資源回收觀念；因營運型態主要為一般服務及文書辦公，廢棄物皆未產生有害或有毒物質，另委託領有環保局廢棄物清除許可之合格專業廠商每日清運垃圾及資源回收。



### 能源管理

本行辦公室建置係考量節約能源之前瞻性，除規劃全面導入LED節能燈具，並定期安排冷氣空調設備保養及更換濾網以減少能耗；辦公室用水接管自台灣自來水公司，無取用地下水之情事，營運之汙水透過下水道系統排放至污水處理廠；空調設備採用氣冷式系統，可減少水資源耗用；全面使用具有節能標章之飲水設備，定期更換濾心並進行水質檢測，保障員工用水安全性。

本行另一大耗能來源為機房設備，建置初期係考量整體節能及營運可靠性，故選擇中華電信IDC資料中心進行機房建置，該資料中心於2022年使用再生能源度數已達總用電度數之13%，並預計於2030年達成全面使用再生能源之目標。



## 3-2 綠色採購

本行自籌備時期即十分關注環保議題，行內各項用品、物料及設備皆以具環保標章、節能標章等環境友善之產品為優先採購目標，例如大批採購之個人電腦主機、筆電及螢幕皆符合美國能源之星規範，影印紙及生活用紙皆符合FSC標準，租賃之事務機、碳粉匣製程亦具有環保標章。

另外，本行採購合約皆納入誠信經營相關規範，向供應商進行採購時，如發現違反誠信經營之情事，本行得依約終止或解除契約，並得予列管及停止其參加本行採購作業。

### 採用具環保標章/節能標章之設備及耗材

項目	品牌	型號/規格	環保標章字號	節能標章
多功能事務機	RICOH	IMC6000	編號20063 效期2025/06/21	證號1080654續2 效期114/06/26
多功能事務機	RICOH	IMC3500	編號20062 效期2025/06/21	證號1080654續2 效期114/06/26
事務機 碳粉	RICOH	原生 碳粉匣	編號 20413、20414、 20415、21406 效期2025/09/12	
筆記型電腦	Micro soft	Surface Laptop 4	編號19609 效期2025/1/6	
桌上型電腦	Dell	OptiPlex 7000 Micro	編號19698 效期2025/2/17	

### 在地採購

本行秉持在地採購精神，各項採購案皆優先接洽台灣本土供應商，亦確保供應鏈之穩定性及在地化。2022年本行對台灣當地供應商採購比例約99%，總採購金額為新台幣3億5千萬餘元。

本行2022年採購資訊如下表：

單位：千元

廠商	分類	總計	比率
本土採購	電腦設備/軟體	325,417,183	90.6%
	服務採購	25,332,914	7.1%
	辦公設備及租賃保險印刷等	7,951,032	2.2%
	營繕工程	535,000	0.1%
國外採購	電腦設備/軟體	3,000,000	0.8%
	總計	359,236,129	100.0%



### 3-3 氣候風險管理

本行董事會為氣候變遷相關風險最高治理單位，負責監督及審議本行氣候風險管理政策與相關策略，董事會下設置「風險管理委員會」，負責檢視本行氣候風險管理機制之落實狀況，以確保氣候風險管理機制之適當性。

董事會職責	風險管理委員會	高階管理階層職責
負責核定氣候風險管理政策與相關策略，並據以指導、監督及管理氣候風險之暴險情形，以及負責確保本行訂定之定性及定量措施符合本行風險胃納，對確立及維持適當有效之氣候風險管理制度負最終責任。	負責檢視本行氣候風險管理機制與氣候風險相關監控指標及暴險狀況，確保氣候風險管理機制之適當性，以及檢視重大氣候風險事件因應措施之處理情形。	負責督導經董事會核准之氣候風險管理政策與相關策略之執行，以及配置適當氣候風險管理資源，包含人員教育訓練、人力配置及系統建置等。

#### 其他各單位

風險控管處負責氣候風險管理制度之規劃與氣候風險指標建置，定期向董事會、高階管理階層與風險管理委員會報告風險管理執行情形暨改善報告；行政管理處負責溫室氣體盤查統計，以及辦理本行氣候風險相關教育訓練；業務發展處負責於擬定業務發展策略及營運目標時，循序漸進將氣候風險之影響程度及發生頻率等因素納入考量，並評估氣候變遷帶來的業務機會，於考量本行業務及組織規模等因素後，擬定各項業務發展計畫，以及依據本行業務規模，逐步建置氣候風險績效指標。

本行為實踐永續金融發展目標，建立本行氣候風險管理制度及原則，提升氣候風險管理能力，制定有「氣候風險管理政策」，規範氣候風險組織架構及權責，以及建立氣候風險管理辨識、評估、監控與報告等風險管理程序原則。

風險類型	風險來源	傳統風險
轉型風險	法規與政策	市場風險、信用風險、法律風險、聲譽風險
	技術	信用風險
	消費者偏好	信用風險
實體風險	聲譽	策略風險、流動性風險、聲譽風險
	立即性風險	信用風險、作業風險、流動性風險
	長期性風險	市場風險、信用風險、聲譽風險

## 氣候指標與目標

本行於2022年3月正式對外營運，營運初期之業務較為單純，授信業務僅承作個人信用貸款業務，投資業務也以公債及央行定存單為主要投資標的，初期之氣候風險目標設定為減降溫室氣體排放量，並以2022年為基準年，設定人均碳排減量2.5%之初期目標。

營運初期型態為收受存款、放款以及投資等業務，主要溫室氣體排放源為行內使用電力的設備，如：電腦主機、空調設備、照明、影印機等為主；此外，本行為定期維護硬體設備及與各機關連繫往返，有公務差旅之行程，以計程車與高鐵為交通工具。

能源間接排放依據行政院環境保護署《溫室氣體排放量盤查作業指引》及中小企業碳排估算工具計算；其他間接排放如乘坐高鐵，採用台灣高鐵之車站間旅客運輸碳足跡排放係數或運輸服務碳足跡計算。

本行直接排放盤查範圍為：固定燃料燃燒源、移動燃燒源及逸散排放源，目前無相關資料；間接排放盤查範圍為：外購電力與員工差旅交通費。

各項活動相關資料及其使用量彙整如下表：

項目	直接排放	間接排放	
		能源間接	其他間接
排放源	N/A	本行用電	員工公務差旅
活動數據來源	N/A	電費單	差旅統計表
使用量	N/A	588,164度	50,634公里
碳排總計 (公噸CO <sub>2</sub> e/年)	N/A	299.38	8.93

## 氣候風險影響評估

本行已將氣候變遷風險納入風險管理機制，並依本行業務規模、性質及複雜程度，以循序漸進方式建立辨識、評估、監控及報告等管理程序。

風險類型	風險項目	影響面向	影響時間	
轉型風險	法規與政策	國內外法規政策趨嚴	自身營運與客戶家戶收入	短中期
	技術	企業低碳轉型	客戶家戶收入	中期
	消費者偏好	企業營收與獲利能力下降	自身營運與客戶家戶收入	中期
	聲譽	未規劃及履行氣候風險相關措施	自身營運與客戶家戶收入	短期
實體風險	立即性	水災、旱災	自身營運及客戶資產價值	短期
	長期性	平均氣溫上升	自身營運與客戶家戶收入	中長期

機會類型	機會項目	影響面向	影響時間
產品和服務	數位認證開放	減降為取得實體認證文件產生之碳排，加速數位金融發展	中長期
	綠色消費性相關貸款業務	開發新產品增加服務對象及提升營業收入	短中期

## 氣候變遷情境分析

本行依據金融監督管理委員會2022年11月23日金管銀法字第1110227536號函辦理氣候變遷情境分析，並以2022年12月31日經會計師複核之資產負債表為計算基礎。

情境分析作業規劃考量國內轉型情況及氣候風險程度，設定三項情境(有序轉型、無序轉型及無政策轉型)，並考量氣候變遷時間尺度及銀行業務週期，設定情境產製時期為2030年及2050年，以總體經濟因子(GDP成長率、失業率及長期利率)作為輸入，模擬各部位違約率之變化。

下表為三項情境之總體經濟因子設定值：

情境類型	情境說明	西元	GDP 成長率 (年增%)	失業率 (%)	長期利率 (%)
有序 轉型	評估全球循序漸進以達到2050年淨零排放之路徑下，銀行之潛在風險。	2030	3.23	3.92	2.06
		2050	1.21	3.89	2.19
無序 轉型	評估延遲開始進行轉型但仍須達到2050年淨零排放之路徑下，銀行之潛在風險。	2030	1.46	4.61	1.98
		2050	1.15	3.37	2.20
無政策	評估無轉型政策帶來之氣候變遷下，對於銀行之潛在風險。	2030	3.00	4.15	2.06
		2050	1.30	4.39	2.17

本次情境分析參照我國第二支柱信用風險壓力測試做法，估算出本行在未來不同情境下因氣候風險(包括實體風險及轉型風險)產生的額外損失。

其中授信部位EAD為2,972百萬元，LGD為2030年為56%，2050年為63.33%；投資部位EAD為3,131百萬元，LGD為10%。

本行暴險部位之預期損失如下表：

單位：百萬元

情境 類型	2030年				2050年			
	授信部位		投資部位		授信部位		投資部位	
	平均 PD%	預期 損失	平均 PD%	預期 損失	平均 PD%	預期 損失	平均 PD%	預期 損失
基準	2.599	43.27	1.438	5.13	2.599	43.27	1.438	5.13
有序 轉型	2.809	46.76	2.963	9.28	2.705	50.93	3.450	10.80
無序 轉型	3.531	66.48	2.723	8.53	2.295	43.21	4.995	15.64
無政策	2.933	48.83	2.665	8.34	3.193	60.11	2.690	8.42

# 4 永續社會

4-1 人才招募與培育

4-2 人權保障與維護

4-3 客戶權益與服務

4-4 客戶回饋與申訴

4-5 職業安全與健康



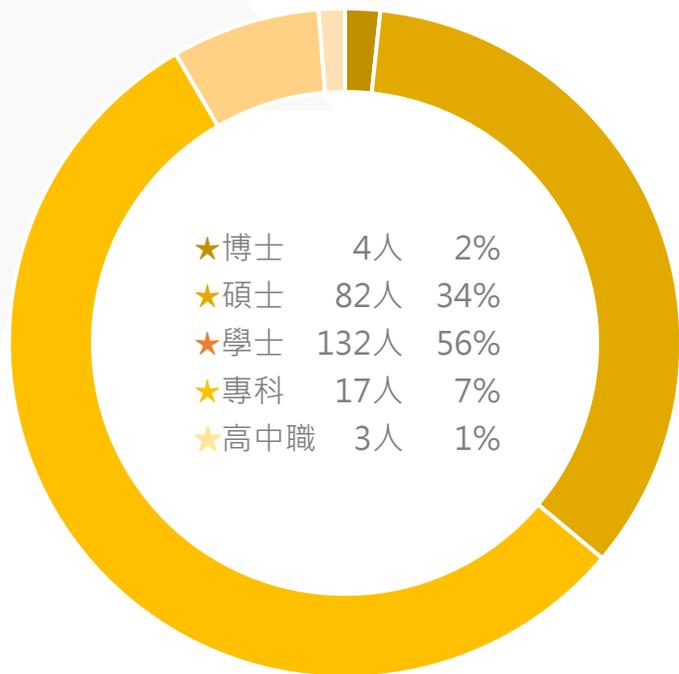
## 4-1 人才招募與培育

人才是企業經營的核心競爭力，用人唯才即為本行的招募方針，對所有求職者或員工皆不得以性別、種族、出生地、年齡、婚姻、容貌、身心障礙等為由，給予任何差別待遇之語言、態度及行為；多元的數位科技與平台管道，使本行能夠深度經營校園及社群活動，並持續觀察網路輿情資訊，以作為招募吸引優秀人才與優化甄選流程之參考，新人入職後亦得透過適性調整職務來維護公平合理之工作權益，共同致力營造一個有尊嚴、安全、平等、免於歧視與騷擾的工作環境。

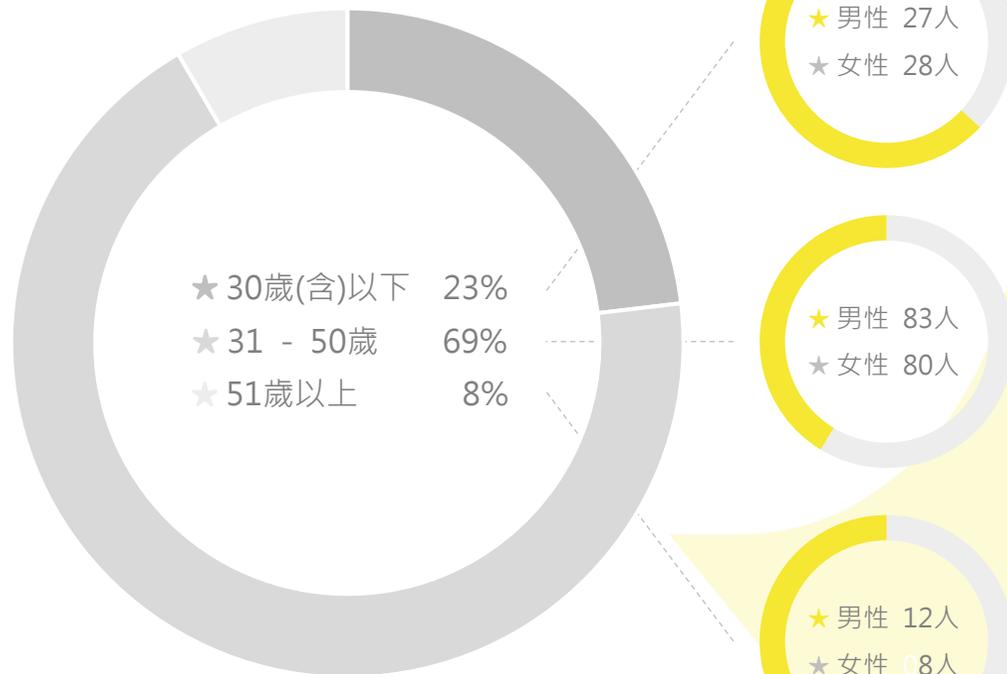
### 全行員工現況

截至2022年12月31日止，正職員工人數為238位，其中男性員工為122位，占51%；女性員工為116位占49%。

此外，本行亦持續關懷身心障礙、原住民等族群，雇用該族群員工之比例符合法令要求，皆享同工同酬待遇。



員工教育程度

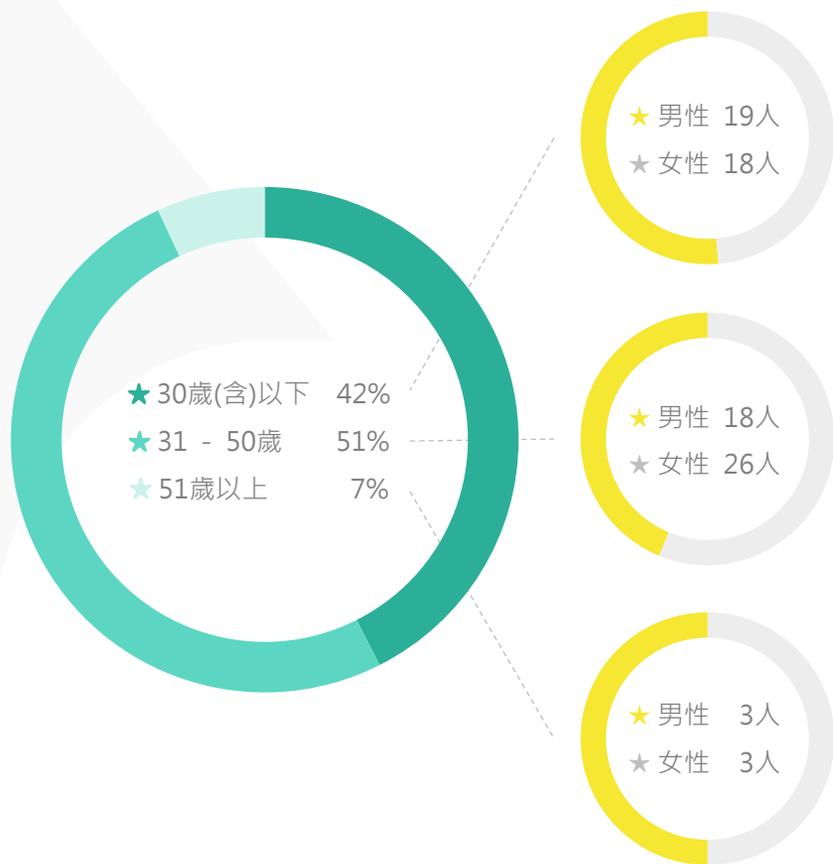


員工年齡分布

### 新進人員分析

招募新進人員30歲(含)以下37位、31 - 50歲44位及51歲以上6位，共87位正職員工加入本行，新人留任率達92%。

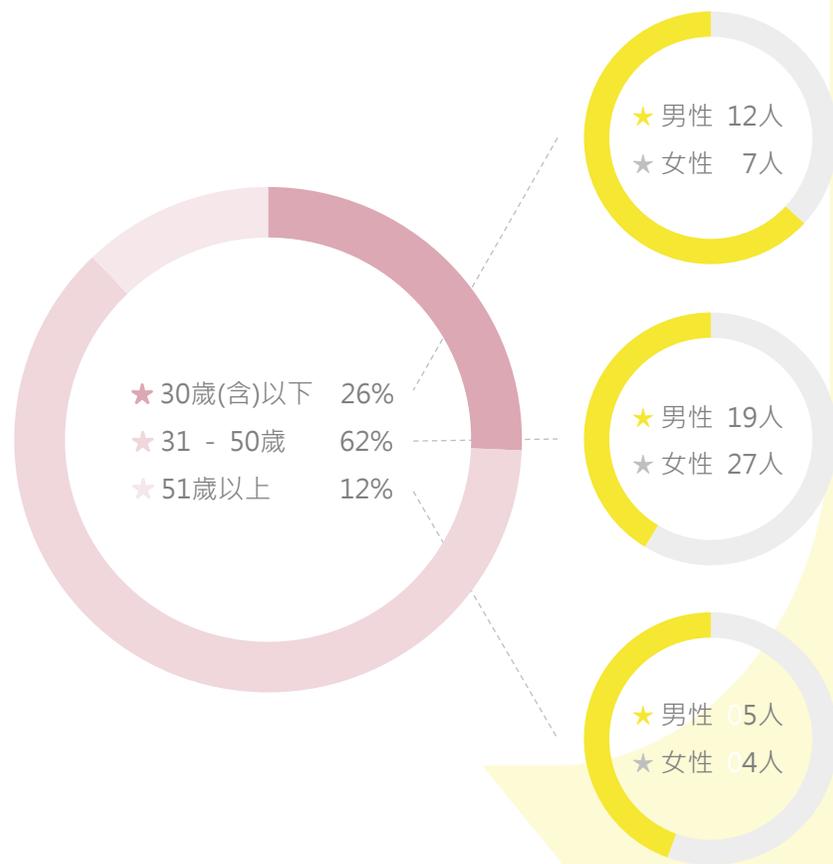
男性員工40位，占46%；女性員工47位，占54%。



### 離職人員分析

離職人員30歲(含)以下19位、31 - 50歲46位及51歲以上9位，共74位。

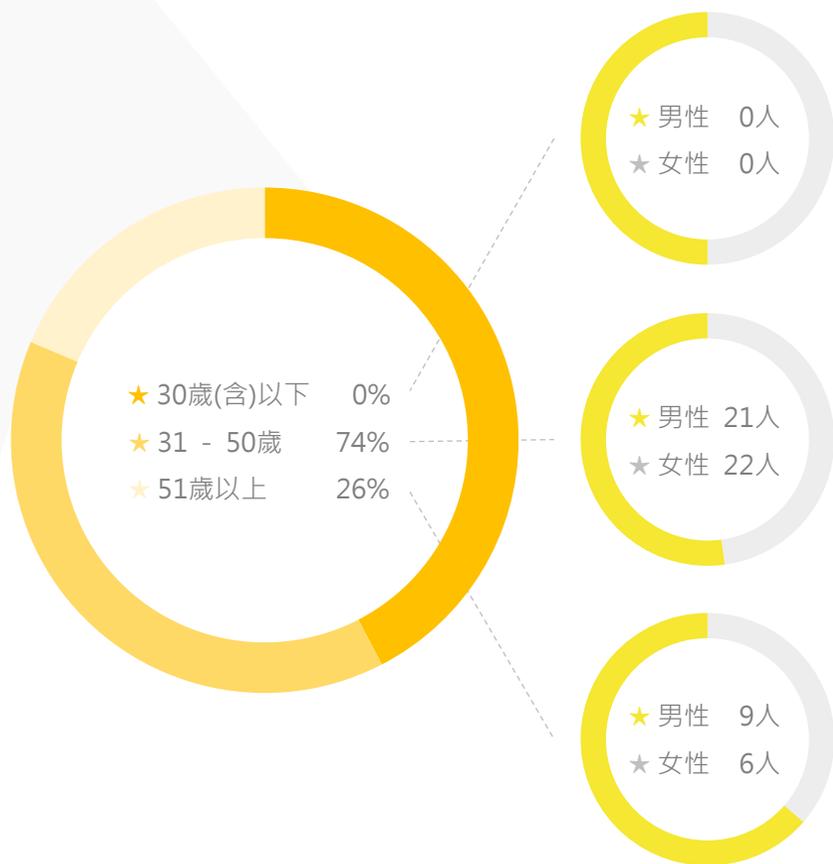
男性員工36位，占49%；女性員工38位，占51%。



### 主管人員分析

主管人員30歲(含)以下0位、31 - 50歲43位及51歲以上15位，共58位，占全行員工數24%。

男性主管30位，占52%、女性主管28位，占48%。

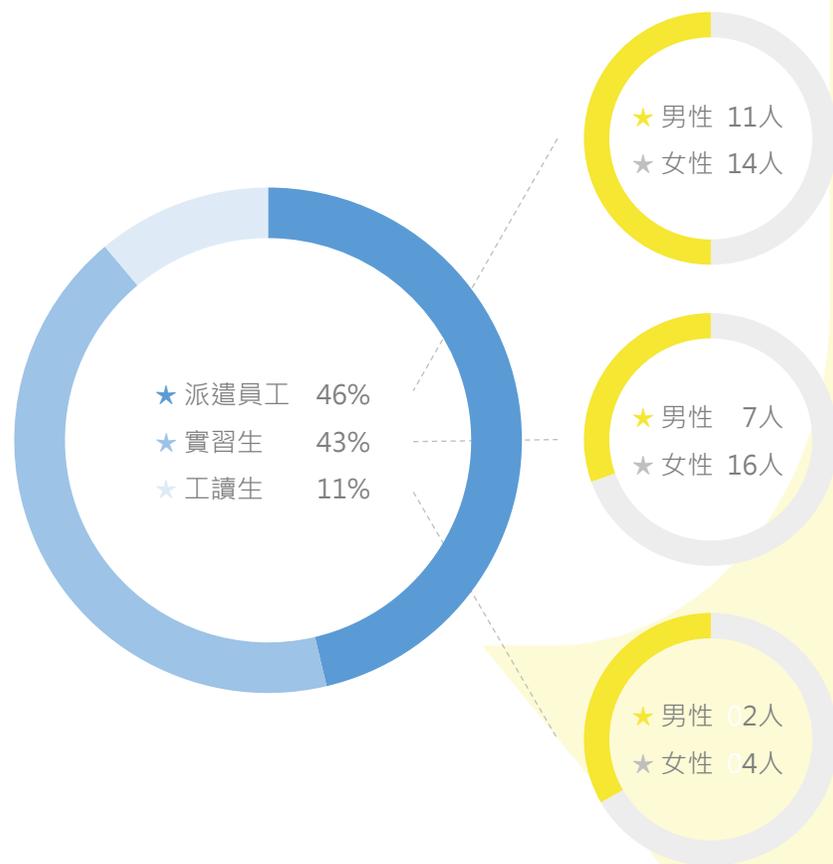


### 非員工工作者分析

本行積極招募菁英人才加入，透過多元管道辦理招募作業，如人力銀行、派遣公司、校園招募等方式公開徵才，並提供多間大專院校彈性的實習生計畫、安排企業參訪等，俾利增進潛在就業族群對於銀行業務的瞭解，對於產學合作或實習期間表現優異者，更提供優先轉為正職員工的機會。

非員工之工作者包含派遣人員25位、實習生23位及工讀生6位，共54位人才加入本行。

男性非員工工作者30位，占51%、女性非員工工作者29位，占49%。



人才培育與發展

本行對於人才的培育不遺餘力，強調人的知識、技能和經驗，每年提撥訓練費用預算以鼓勵員工參加行內、外之各項教育訓練課程，增進業務熟悉度以提高工作效率，並培養各項職務的多元人才，避免因員工離退而產生專案進度之斷層；透過單位輪調及職務輪調機制提升行員專業素質及業務推展能力，員工亦可從工作中學習專業知能，養成問題解決能力及經驗之累積，不斷吸收新知以增進個人價值，並將知識經驗分享與傳承、教學相長。本行期望塑造學習型組織文化，以蓄積智慧財產及追求企業進步、效率與責任的永續經營。目前行內教育訓練分為證照、法定及一般訓練，共3類。



2022年度員工教育訓練總時數達6,418小時，總訓練人次達 2,258 人次，每位員工平均受訓時數為 24.5小時。

	法定訓練課程	一般訓練課程	新人訓練課程
總訓練時數	4,032	1,081	1,305
總訓練人次	1,704	467	87
每位員工平均受訓時數	17	4.5	15

## 職能管理與訓練計畫

職能管理與訓練計畫旨在培訓員工於變動的工作環境中具備實踐策略目標之能力，職能專業較高的員工能強化組織的人力資本，並有助於提升員工滿意度，進而帶動本行長期穩健的經營績效。本行對即將退休的員工亦提供從工作到退休過程中的各種協助，期能增強其信心和工作品質。

### 新人訓練

協助初入本行新人能儘快適應公司文化、了解公司四大核心價值，以達到人力資本發展目標。

### 內部訓練

為確保所有員工皆了解業務相關規定及法令規範，管理單位每年辦理教育訓練，透過法令介紹、案例研討及訓後測驗，強化同仁的觀念意識並更新其業務相關的法令規範，包含、資安教育訓練、公平待客原則、個人資料保護、洗錢防制及資訊安全等課程。

### 外部訓練

本行視業務情形及工作需要，遴派同仁參加外部訓練課程或出國研習，訓練內容包含專業知識、管理技巧及實務作業、經驗交流等課程。

### 大師講座

不定期邀請外部專家舉行講座，以掌握重要法規發展並與專家交流分享，包含友善金融、性騷擾防治及警示帳戶暨防制洗錢等講座。

### 管理職訓練

為提升本行主管管理能力並更貼近本行人才發展需求，每年不定期舉辦主管訓練課程。

## 4-2 人權保障與維護

### 正職員工福利

為吸引及留任優秀金融人才，本行不僅提供具市場競爭力的薪資福利條件，正職員工得享有各項完整福利措施、良好的培育計畫及工作環境，希望讓員工工作之餘享有完善福利，提升工作效能。

#### 員工團保

為全體行員投保一年期團體壽險，費用全數由本行支應，目前由南山人壽保險公司以優惠費率承保本行行員及眷屬自費團體意外及住院醫療險，投保對象除行員本人外，行員之父母、配偶及子女均可加保。

#### 健檢補助

基於員工健康考量、預防疾病，每年提供每位員工\$4,500元之健檢福利補助，優於法令規定，並設置專屬護理師團隊專職照護員工健康。

#### 健康補助

為推動本行員工自主性健康管理、強化員工身體康健，每年提供每位員工\$5,000元健康福利補助，供員工自行選擇多樣化運動項目，以達工作生活之平衡。

#### 訓練補助

為提昇本行員工專業知識與專業技能，每年提供每位員工\$10,000元訓練經費，讓員工自己依照職位、能力需求，報名參加外部課程，並於課程後向其他同事分享課程所學新知，達到自我啟發的學習效果。

### 安家生養機制

本行提供員工照護及相關家庭支持假別，如生理假、育嬰假、陪產檢及陪產假、家庭照顧假、育兒補助等制度，給薪產假、陪產檢及陪產假亦依循勞基法，提供員工基本福利以確保員工權益。

#### 全薪產假

女性員工分娩者（包括妊娠二十週以上胎兒死胎）給假八週（五十六天）；妊娠十二週（含）以上流產者給假四週（二十八天），妊娠未滿十二週以下流產者給假十天。員工得視個人懷孕狀況，於預產期前四週內起休。

#### 陪產檢及陪產假

員工因陪伴其配偶妊娠產檢或分娩得申請陪產檢及陪產假共七日，請假期間工資照給。陪產假之申請得自配偶分娩日前後十五日內（含例假日）分次申請。

#### 家庭照顧假

員工於其家庭成員預防接種、發生嚴重疾病或其他重大事故須親自照顧時，得請家庭照顧假，共七日，併入事假計算，請假期間工資照給。

#### 育嬰假

凡任職滿六個月，需照顧三歲以下子女者，得申請育嬰留職停薪。

## 多元福利補助

為了讓員工有「家」的感覺，本行設有職工福利委員會，提供安心保障之多元福利，例如照顧家人、慶生結婚及子女學費等之各類補助，使員工能無後顧之憂的疼愛自己並照顧家人。每月員工薪津扣繳福利金百分之 0.5，本行每月亦從營業收入總額提撥百分之 0.05，並由職工福利委員會統籌運用辦理行員福利事宜。



## 勞資溝通與諮詢

- 一、為建立良好勞資關係，本行重視員工的意見與權益，設有員工意見信箱，受理員工意見之投訴、廣徵員工各項意見，以作為本行各項措施改善之參考。
- 二、每年由勞資雙方推舉相同人數代表組成勞資會議，定期召開勞資會議，透過直接雙向對話溝通，協調勞資關係，促進勞資合作。
- 三、每季舉行Town Hall Meeting，讓管理者更加瞭解員工心聲，提升員工向心力，建立良好和諧的溝通，讓勞資雙方保持圓融和諧。

為保障員工權益，如發生勞基法規定因歇業、轉讓、虧損、業務緊縮、業務性質變更或員工對於所擔任之工作確不能勝任時，得預告終止勞動契約，並依規定發給員工資遣費。預告期間如下表：

工作年資	預告期
工作3個月以上~未滿一年	10天前
工作1年以上~未滿3年	20天前
工作3年以上~	30天前

## 整體薪酬政策

本行薪酬規範訂有「薪資報酬準則」、「薪資報酬給付辦法」、「員工酬勞發給辦法」、「績效獎金發給辦法」，職涯層級架構、職等及職銜設計皆依上述規章制定，並依據個人職位職責、績效、能力以職等制敘薪，同時參考外部標竿市場與定期更新之市場薪資調查等資料，藉以確保薪酬水準符合市場定位。

為使員工與本行共享營運成果，薪酬政策亦結合個人、單位及銀行整體營運績效，提供合理且具競爭力的薪酬制度，職等職級相同則薪資相同，不因性別不同而有差異，其中獎金部分透過公正嚴謹之績效評核制度，連結本行經營績效財務指標與個人考核結果核發。另外，本行退休制度依《勞工退休金條例》規定，按員工每月薪資6%提撥退休金至勞工保險局之個人退休金專戶。

此外，本行依法令辦理勞工保險、全民健康保險、退休金提繳等事宜；定期辦理員工健康檢查、提供優惠團體醫療與意外保險，保障員工生活，使員工得以無後顧之憂地在工作上發揮所長。

### 平等友善原則

致力於落實平等的友善職場，整體薪酬不因性別、年齡、種族、國籍等因素而有所差異，使員工能在平等的職場環境中發揮個人價值並貢獻所長。

### 外部競爭力原則

薪資報酬以參酌外部標竿人才市場為原則。

### 內部公平性原則

本行各職位均採職等制，以使薪資報酬得以反映不同職等所應展現不同之決策影響度、管理複雜度、領導能力、專業知識、解決問題能力及正向他人影響力。

基本薪資



年節獎金



績效獎金



### 薪資核敘

本行職位採雙軌制，分為管理職與專業職，人員之職涯層級（職等）歸屬，應就個人現況能力及經驗，與定義比對，符合程度最高之職涯層級，即為該人員之職等，亦應參照相同職位職等其他現職人員之薪資給予情況，校準最適敘薪區間。

單位：新臺幣仟元

非擔任主管職務之全時員工年薪資訊	2022年	2021年	差異
人數	188	199	-5.5%
薪資平均數(千元)	1,253	1,293	-3.1%
薪資中位數(千元)	985	1,005	-2.0%

### 績效評核

本行設有公平之績效評核制度，並定期執行績效管理，評核流程包括目標設定、平時考核追蹤、年度考核及晤談，透過各階段評核及晤談的過程，使員工更能瞭解自身職位職責，提升績效表現及強化個人能力發展。



#### 目標設定

- ✓ 單位目標與策略之擬定
- ✓ 個人目標與策略設定



#### 考核追蹤

- ✓ 回顧檢討設定目標
- ✓ 年中績效考核



#### 年終考核

- ✓ 績效評比與排序
- ✓ 績效溝通與輔導

2022年度本行參與績效評核員工分佈情形如下表：

類別	人數	佔參與績效評核總人數比例(%)
男	118	51.5%
女	111	48.5%
合計	229	100.0%
管理階層	58	25.3%
一般人員	171	74.7%
合計	229	100.0%

### 薪資報酬委員會

本行非上市櫃公司，但仍設置薪資報酬委員會，為健全公司治理及薪資報酬管理機制，2022年度共召開9次會議，委員會成員出席率100%。

本委員會以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論：

- 一、訂定並定期檢討董事、獨立董事及經理人之績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 二、定期評估並訂定個別董事、獨立董事及經理人之薪資報酬。

## 男女公平薪酬

本行致力於薪資同工同酬及合理原則，落實平等友善職場，依據職位所需之能力、經歷，給予公平合理之薪酬，並不因性別或其他因素而有所差距。

本行員工女性/男性薪酬比較如下表：

性別	2022		2021	
	女	男	女	男
一般人員	91 : 100		89 : 100	
全體人員	88 : 100		75 : 100	

註：薪資統計對象以2022年底正職員工12之月薪計算

## 高階經理人薪酬

本行高階經理人薪酬結構分為固定薪酬及變動薪酬，包含薪資、主管加給、伙食津貼及退職退休金等項目；變動薪酬則結合公司整體經營績效、財務性指標、內部控制評估、綠色金融推動成果、ESG 執行成效等績效，皆納入評核範圍。

本行新任經理人須經薪資報酬委員會審議薪資報酬後，再提交其建議與董事會討論，經董事會同意後聘任經理人；經理人年度績效獎金及調薪金額，亦需經薪資報酬委員會審議後，再行提交其建議經董事會通過後核發。

## 董事酬金

本行於《董事酬金給付準則》中訂定董事薪酬政策，明訂董事報酬、董事酬勞、出席費等董事酬金項目及標準，並由薪資報酬委員會參酌各董事對本行營運參與程度、貢獻價值及同業薪酬水準，提出董事酬金建議提交董事會討論。

### 董事報酬

按月固定給付之酬金，其金額由董事會依其對本行營運參與程度及貢獻價值，同時參酌同業水準議定之。

### 董事酬勞

依《公司章程》第四十條規定，當年度獲利狀況扣除累積虧損後，如尚有餘額，應提撥不逾0.5%之董事酬勞。董事酬勞之發放比率，由董事會以董事2/3以上之出席及出席董事過半數同意之決議為之，並報告股東會。

### 出席費

因董事親自出席本行董事會及功能性委員會給付之出席費，支付標準由董事會議定之。

## 歧視事件態樣及改善方案

本行遵循及維護人權基本原則及人權政策，秉持相互尊重的態度，以人為本之信念，妥善維護職場健康，提供員工暢通之溝通管道，打造法令遵循之企業文化，以厚實企業永續經營基磐。

歧視事件態樣	適用對象	實際作為
禁止就業歧視	求職人及全體員工	本行「員工行為準則」明訂不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分為由予以歧視。
職場包容與平等	身心障礙員工	依法令規定進用足額身障人員。
禁止性騷擾	全體員工、派遣勞工、實習生、求職者及受服務人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依循法令規定，制定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」。</li> <li>• 設立性騷擾申訴專線、申訴與專用電子信箱及受理權責單位。</li> <li>• 定期實施防治性騷擾之教育訓練。</li> <li>• 相關資訊於官網公開揭示。</li> </ul>
勞資關係和諧	全體員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期舉辦勞資會議與單位部門滿意度調查，建立良好溝通管道。</li> <li>• 設置員工意見反映管道，消弭可能發生之勞資爭議。</li> <li>• 依循勞動法令規定，建立各項人事管理制度，以保障勞工權益。</li> </ul>
健康安全職場	全體員工	依據「工作規則」提供職災補償及撫卹相關措施。
個人隱私保障	全體員工、派遣勞工、實習生、求職者及受服務人員	建立完善資訊安全及個人資料保護管理制度。
反貪腐、收賄等不誠信之行為	全體員工	制定「員工行為準則」，約束全體員工不誠信之行為。



## 4-3 客戶權益與服務

為維護金融消費者權益，本行逐步建立公平待客之企業文化，已訂定「消費爭議處理準則」、「金融友善服務辦法」及「金融消費者保護暨公平待客政策」，相關政策及規範皆已納入員工教育訓練課程，並定期辦理教育宣導、定期向高階主管及董事會呈報執行成果、不定期檢討與修正公平待客原則之執行策略。

本行另有設置「金融友善網路銀行」，為身心障礙客戶提供友善的服務與溝通平台，另設置24小時真人文字客服，提供聽語障礙客戶產品與服務說明，期能提升客戶服務品質，落實將來銀行公平待客之企業文化核心。



### 公平待客

- 訂定「金融消費者保護暨公平待客政策」、「消費爭議處理準則」、「金融友善服務辦法」。
- 定期向高階主管及董事會呈報公平待客執行成果。
- 設置「金融友善網路銀行」為身心障礙客戶提供友善的服務平台。
- 設置24小時真人文字客服，提供聽語障礙客戶服務與產品說明。
- 定期辦理教育宣導及員工訓練，強化員工對金融消費者權益意識。



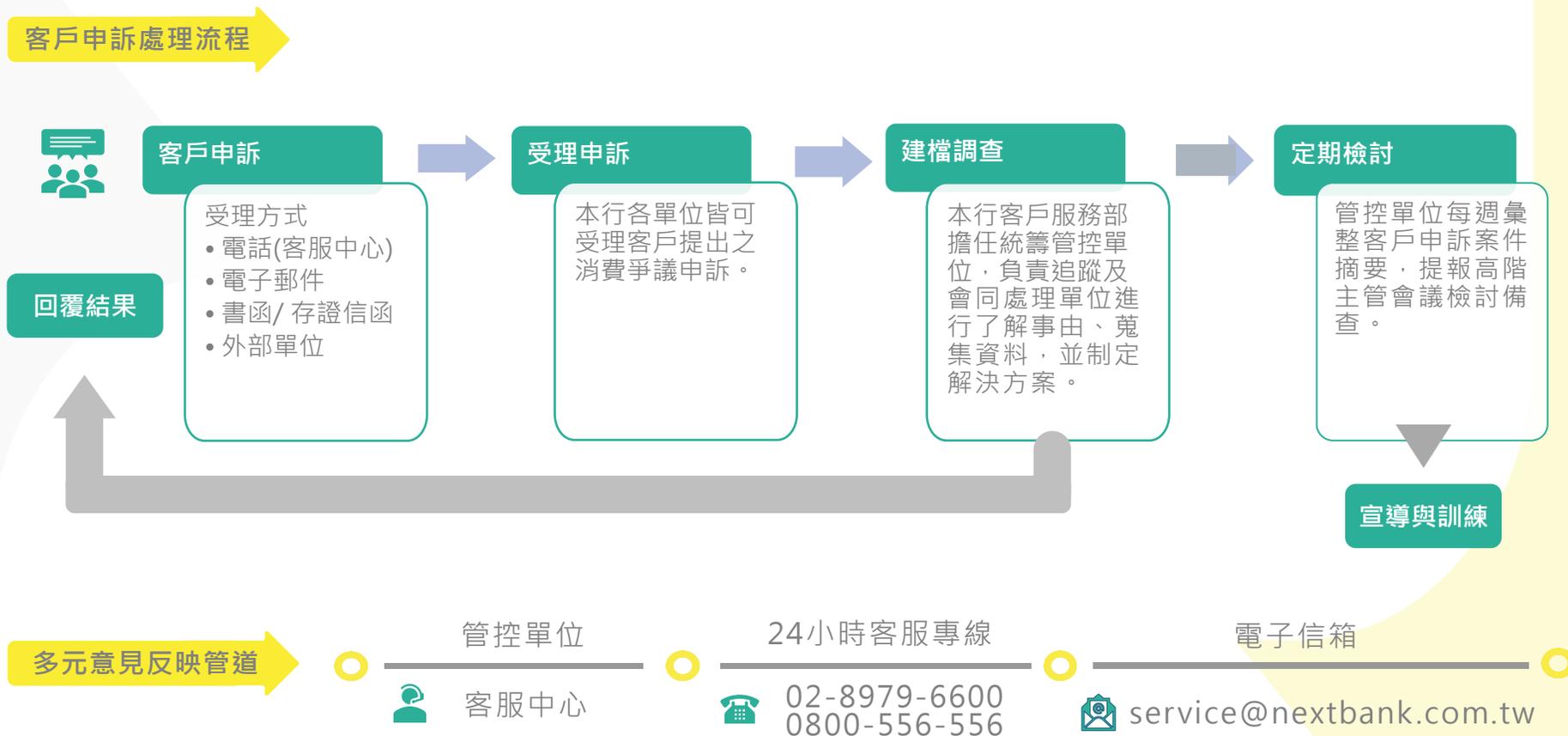
### 申訴管理

- 即時聯繫與妥處客訴案件，2022年度抱怨案件平均於3.1日內妥適處理結案，申訴案件平均於8.5日內妥適處理結案。
- 強化客訴案件的回饋與追蹤結案，優化服務流程與產品，改善客訴重複發生率。2022年度受理客訴案件全部皆已結案。
- 檢視客戶申訴或金融消費爭議有無違反「公平待客原則」情形。

## 4-4 客戶回饋與申訴

本行以顧客體驗為核心，持續強化金融友善，致力提升客戶滿意度，並提供客戶多元意見回饋與申訴管道，目前已建置顧客服務暨客訴管理體系、工作聯絡單系統、二十四小時客戶服務電話、視訊或文字對談等溝通服務，並透過服務品質檢核管理監控服務品質。

另外，本行為即時聯繫與妥處客訴案件，透過多項流程優化方案，強化案件回饋與追蹤，降低客訴重複發生率，2022年度受理客訴案件全部皆已結案，抱怨案件平均於 3.1 日內妥適處理結案，申訴案件平均於 8.5 日內妥適處理結案。



## 4-5 職業安全與健康

依據政府《職業安全衛生管理辦法》分類，本行為具低度風險之第三類事業，為保障將來銀行工作夥伴之安全及健康，依政府相關法令訂定《安全衛生工作守則》、《職業安全衛生管理計畫》、《執行職務遭受不法侵害預防計畫要點》、《安全維護管理準則》及《行舍保全門禁實施要點等法規》，並維持新進員工職業安全衛生訓練到訓率100%。

本行辦公室除設有保全人員及保全連線通報裝置，另設有職業安全衛生人員及急救人員，並定期安排至專業機構回訓；在作業場所環境監測面向，每半年進行辦公室空氣品質測定、每季測定水質、每月測試發電機及每年檢查消防安全設備，另外總行辦公室所在大樓亦備有簡易自動體外心臟電擊去顫器(AED)，為全體工作者提供安全且舒適之辦公環境。

本行每年度提供員工健康檢查補助費用，為全體員工辦理團體保險，提供多重保障，在職場設置有臨場服務之護理師及醫師，對於需進行母性保護之同仁檢視其職場環境及排班表，提供必要之諮詢及關懷，對於健康檢查有異常、潛在風險的同仁進行個案管理及追蹤，2022年本行無員工申請勞工保險理賠以及無通報職災及申請公傷假。

### 職業安全衛生相關數據

項目	次數 / 小時
醫師臨場服務次數	3次 / 每次2小時
護理人員臨場服務次數	36次 / 每次2小時
員工協助方案(EAP)次數	8人次 / 每次1小時
一般職業安全衛生教育訓練	81人次 / 每次3小時

### 健康福利補助

項目	說明
健康檢查補助	參與人次144人，佔全體員工人數比例60% 每人平均補助金額：新台幣3,857元
健康促進方案 (運動補助)	參與人次106人，佔全體員工人數比例45% 每人平均補助金額：新台幣4,291元

# 5 永續治理

5-1 公司治理

5-2 誠信經營

5-3 法令遵循

5-4 資訊安全

5-5 風險管理

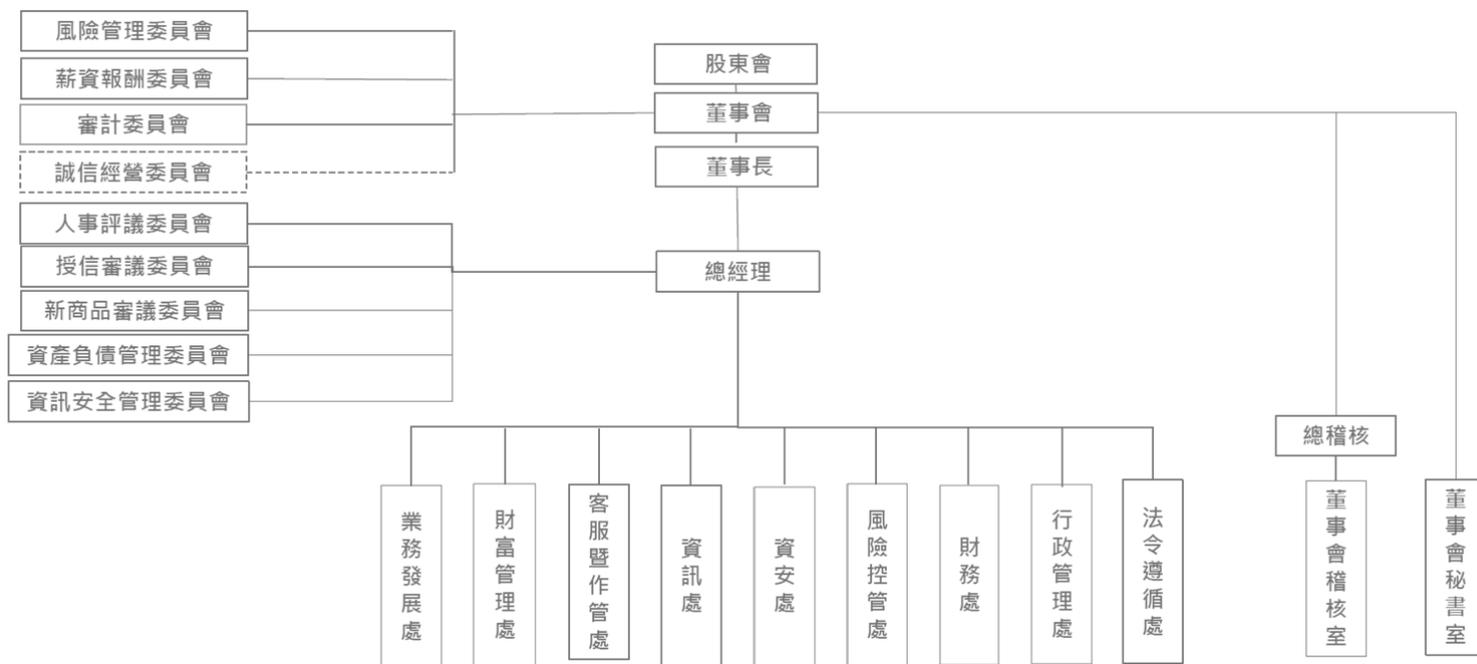
5-6 防制洗錢及打擊資恐



## 5-1 公司治理

本行設有健全之公司治理架構，股東會負責公司章程與重要章則、董事選任等重大事項或決策之審議；股東會下設董事會，為公司最高治理單位，除依照法令章程及股東會決議執行業務外，本行之營運計畫、年度財務報告及半年度財務報告、內部控制制度之有效性評估、會計師之委/解任、經理人之任免等均須經董事會通過。董事會下亦已設立3個委員會，包含審計委員會、薪資報酬委員會及風險管理委員會，協助董事會審議各項議案，確保董事會的決策品質。

本行組織架構圖



各主要部門所營業務

部門	主要職掌
董事會稽核室	掌理稽核業務之規劃及執行、稽核業務規章之擬定、查核及評估內部控制制度是否有效運作、自行查核事宜之督導及考核、交辦案件之查核、其他有關稽核業務事項。
董事會秘書室	協助本行董事及監察人執行業務及辦理公司治理業務，綜理與董事會、投資人間之聯繫，就與本行董事、監察人或股東相關之事項，協助與主管機關溝通及辦理申請。
業務發展處	掌理經營環境、競爭者情報之蒐集、分析與評估；股權投資、策略聯盟或併購；生態圈拓展與合作；新種業務之策略價值評估、建議與執行；銀行支付、存款、放款、匯款及外匯等產品規劃、執行與使用者體驗；品牌與行銷之管理、各類社群營運、線下活動規劃、用戶數據調查與分析、客戶忠誠度經營等事宜及綜理對外公共關係之維繫與執行等相關事宜。
財富管理處	掌理各項信託業務與基金銷售，與客戶理財產品規劃執行事宜；保險事業中長期策略發展規劃及合作機會評估、保險代理業務推動、保險產品規劃與市場趨勢研究；行銷推廣及行政後勤支援等事宜。
客服暨作管處	掌理開戶、存匯、外匯、放款及支付等集中作業相關事項；全行客戶服務政策、客戶申訴案件管理及客戶服務作業事項。
資訊處	掌理金融核心及週邊系統之建置與運作管理、金融技術創新與評估及數據分析、網頁與行動應用程式之互動流程及設計等事宜。
資安處	掌理資訊安全治理與監督、機房規劃與建置、系統維護與營運及災難復原等事宜。
法令遵循處	掌理法令遵循風險評估、制度規劃及管理監督、防制洗錢暨打擊資恐、契約會核、法令研議與諮詢、處理涉訟案件、管理法律顧問委任事宜、智慧財產權之申請等相關事宜。
風險控管處	掌理有關風險管理政策、授信政策、資產品質分析、風險規劃控管、市場風險監控、作業風險監控、債權管理及推動風險管理等事宜。
財務處	掌理擬定會計制度、會計報表編製與提送、經營績效分析、成本結構與費用使用效率控管、稅務申報，暨負責規劃全行資產負債配置、資本評估及籌措、財務風險控管等事宜。
行政管理處	協同全行政策建置招募、獎酬、福利、績效、員工關係等人才相關制度；掌理行政文書、採購出納、差旅、勞安等事宜。

## 董事選任

本行依循《公司章程》及《董事選舉辦法》之規定，董事選舉採候選人提名制度，每三年全面改選董事。另依照《公司法》及《公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法》之規定，全體董事及獨立董事候選人均經董事會進行資格審查，確保董事提名及選任程序之透明。董事會於確認候選人之專業資格及獨立性並經決議通過，由股東會就候選人名單中選任之。

## 董事會成員資訊

本行於2022年12月20日股東臨時會選任第二屆董事共15席（含3席獨立董事），任期為2022年12月20日至2025年12月19日，並由董事成員互選一人為董事長。

姓名	職稱	性別	擔任董事期間	年齡(歲)	背景	專業知識/技能					
						金融	財務/會計	電信	資訊科技	電子支付	法律
鍾福貴	董事長	男	3年1個月	61~70	電信業	●		●	●		
洪國超	董事	男	3年1個月	51~60	金融業、保全業	●	●		●		
陳元凱	董事	男	3年1個月	51~60	電信業			●	●		
涂元光	董事	男	3年1個月	61~70	電信業			●	●		
施勝耀	董事	男	3年1個月	51~60	電子支付業、科技業				●	●	
丁涵茵	董事	女	3個月	51~60	金融業	●	●				
陳建安	董事	男	2個月	51~60	金融業	●			●		
陳碧天	董事	女	3年1個月	51~60	金融業	●					
簡維能	董事	男	1年6個月	61~70	金融業、律師	●					●
葉秋雅	董事	女	1年9個月	51~60	零售業、電子支付業、會計師		●			●	
孫嘉鴻	董事	男	6個月	41~50	金融業	●	●				
許柏林	董事	男	1個月	51~60	金融業	●			●		
周玲臺	獨立董事	女	1個月	61~70	教育界		●				
鄭閔卿	獨立董事	男	1個月	71~80	電信業			●	●		
鄭美玲	獨立董事	女	1個月	61~70	金融業、教育界	●	●				

## 董事多元性

為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，本行明定董事會成員組成應考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求擬訂適當之多元化方針。董事會成員具備多元性，包含不同產業經驗、專業背景、年齡及性別。

第二屆董事會成員由15席董事（含3席獨立董事）組成，成員分別來自金融業、電信業、零售業、資訊服務業、教育界，包括律師、法官、會計師及公司業務所需金融、電信、資訊網路等專業人士，專業背景涵蓋法律、會計、財務、電信、金融、資訊、行銷...等，其中女性董事共5位，達董事席次三分之一。董事會成員平均年齡為59歲，1位年齡在71~80歲，5位年齡在61~70歲，8位在51~60歲，1位在50歲以下。

## 董事獨立性及利益迴避

本行董事長與總經理非由同一人擔任，且未有互為配偶或一親等親屬之情形；董事長鍾福貴亦未兼任經理人職務。15席董事均非為董事席次過半或持股過半數之他公司董事、監察人或受僱人，且有14席董事非為本行及關係企業之受僱人。董事間無具有配偶或二親等以內之親屬關係，且未有本人及其配偶、未成年子女或以他人名義持有本行已發行股份總數百分之一以上之情形。董事均無公司法第30條各款情事之一。

本行3席獨立董事之資格條件及獨立性均符合《公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法》規定。本行董事均依《公司章程》及《董事會議事規則》等規定執行職務，於董事會遇有與自身利害關係衝突之議案時，均於該議案予以迴避，且未代理其他董事行使其表決權。

## 董事會運作情形

2022年度董事會開會15次（含3次臨時董事會），出席率99.72%。

本行各單位依照實務運作或法規需求等將重大議案定期或不定期提報董事會鑒察或審議；亦得即時以臨時董事會方式提報，俾利董事會知悉與及時溝通。董事會重要決議事項請參閱本行年報「參、公司治理報告」、「四、公司治理運作情形」、「(十一) 董事會之重要決議」。

董事會下設立之各功能性委員會組成及運作情形如下表：

委員會名稱	成員組成	運作情形
審計委員會	全體三位獨立董事	召開1次 出席率100%
薪資報酬委員會	由董事長遴選並經董事會決議委任之；至少應有獨立董事一人為委員會成員，並由獨立董事擔任召集人及會議主席。	召開9次 出席率100%
風險管理委員會	由董事長擔任召集人，並由董事長指派至少二名董事組成之，另基於風險管理考量，董事長得增加指派高階經理人擔任委員。	召開4次 出席率100%

## 董事會績效評估

本行已訂定《董事會績效評估準則》，並自2022年度起，每年定期執行績效評估，且將績效評估之結果提報董事會，並作為本行檢討與持續精進董事會運作之參考。2022年度整體董事會及個別董事成員績效評估之自評分數分別為平均4.72及4.76分，各面向之自評分數亦皆高於4分，顯示本行董事會運作成果優良。

## 5-2 誠信經營

為建立良好公司治理制度並塑造誠信文化，本行訂有《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》、《董事及經理人道德行為準則》、《員工行為準則》及《檢舉制度》等規範，具體規範本行董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者於執行業務時，應基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，使前述人員瞭解本行之誠信與道德價值(包括誠信經營、防止利益衝突、避免圖利機會及保密原則等)，以積極防止及發現不誠信行為，確保檢舉管道之暢通，深化誠信企業文化。

### 目標與標的

本行員工從事商業行為之過程中，應秉持公平、誠信與透明之方式進行，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，並避免與涉有不誠信行為之供應商、客戶進行交易。

《誠信經營守則》明訂禁止行賄及收賄、收受不正當利益、提供非法政治獻金、不當慈善捐助或贊助、侵害智慧財產權、從事不公平競爭行為、等不誠信行為，及要求訂定相關防範規章、檢舉制度、懲戒與申訴制度。

### 組織與責任

本行為健全誠信經營之管理，由董事會秘書室為專責單位，負責《誠信經營守則》之制定、修訂、解釋及推動各部門落實誠信經營政策事項，並定期向董事會報告。

本行董事、經理人、受僱人、受任人及實質控制者應盡善良管理人之注意義務，督促本行防止不誠信行為，並隨時檢討誠信經營政策之實施成效並持續改進，以確保誠信經營政策之落實。

### 檢舉制度

本行內外部人員如有發現不誠信行為時，應向檢舉受理單位進行檢舉。本行對於檢舉人身分及檢舉內容均確實保密，並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

本行已於官方網站設置檢舉管道(包含可透過Email檢舉信箱或書面紙本郵寄)，鼓勵內外部人員透過檢舉管道提出檢舉，並由獨立超然之董事會稽核室為調查單位。

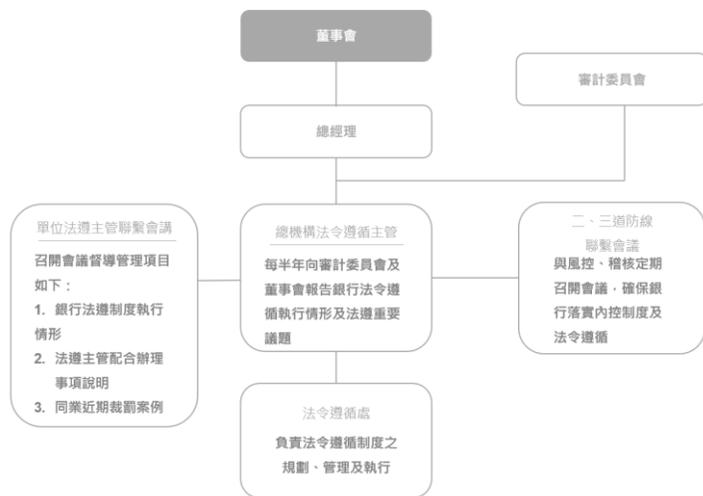
## 5-3 法令遵循

本行依據金融監督管理委員會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定建立「法令遵循制度」，設立隸屬於總經理之法令遵循處，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，為強化法令遵循之獨立性，指派高階主管一人擔任總機構法令遵循主管，負責綜理法令遵循事務，每半年向審計委員會及董事會報告；如發現有重大違反法令或遭受主管機關降評情事發生時，均立即向董事報告。

### 法令遵循協調溝通、新訊管理及自評作業

本行每半年舉辦單位法令遵循主管聯繫會議，就單位法遵主管配合辦理事項說明、同業近期裁罰案例宣導與檢討及其他重要事項宣達，以建立清楚適當之協調與溝通管道。

本行法令遵循單位亦即時蒐集及傳達外部法規異動資訊予相關部門，並追蹤因應情形，協助各單位及時修正相關內規，另每半年辦理法令遵循自行評估作業，以確保公司營運活動皆符合法令規範。



### 裁處事件通報暨追蹤機制

為強化本行遭受外部監理裁處事件之資訊掌握，並督導行內各單位完成相關改善程序，本行已建立裁處事件通報暨追蹤機制，各單位應於事件發生時限內通報董事及相關單位，並邀集董事會稽核室、風險控管處及法令遵循處等單位討論改善措施及提出改善報告，其內容包含該事件原因分析、改善措施、改善時程與相關程序等，以落實法令遵循。

2022年本行無金融監理機構裁罰案件，惟有1件勞動局行政裁罰，罰鍰金額為新臺幣25萬元，後續已訂定相關措施加強控管，避免類似事件再次發生。

### 檢舉制度與案件處理程序

本行為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，於官方網站公告檢舉電子郵件信箱及郵寄信箱收件地址之明確檢舉管道；本行設有獨立之案件調查單位，依明確之案件調查方式及處理程序辦理，並確保檢舉人及相關人之合法權益，以落實執行公司所制定之道德行為準則與誠信經營守則。



## 5-4 資訊安全

為遵守客戶合約內容與嚴守保密承諾，本行落實機密資訊控管機制，避免其機密性、完整性、正確性及可用性遭受內、外部人員蓄意或疏忽所造成之破壞，本行已建置資訊安全管理系統，訂有「資訊安全政策」及「資訊安全管理辦法」，並於2020年取得ISO 27001：2013國際資安認證，2022年持續保持該認證有效。



### 資訊安全管理委員會

為有效推動資訊安全工作，本行設置直屬於總經理之資訊安全管理委員會，每年定期召開會議，審查資訊安全政策規劃及整體執行情形，會議審查議題如下：

- 一、可能影響資訊安全管理制度之內部或外部環境之改變
- 二、內部資訊安全查核結果及辦理情形
- 三、外部(主管機關、機構)資訊安全查核結果及辦理情形
- 四、資訊安全控管之有效性量測結果
- 五、來自利害相關團體之回應或要求事項
- 六、風險評鑑結果與風險處理計畫之狀態

### 客戶隱私與個資保護

本行為建立個人暨客戶資料之保護、保密與管理，並維護當事人權利，持續提升自律及遵守法令精神，以降低營運風險，俾使本行能符合客戶的信賴，由法遵單位訂定「個人暨客戶資料保護管理政策」、「個人暨客戶資料保護管理辦法」及「個人暨客戶資料保護管理程序」，敘明本行個人暨客戶資料保護、保密、管理機制與目標，並透過管理審查會議、辦理員工教育訓練及個人暨客戶資料盤點暨風險評鑑，每年委由第三方機構進行個人資料保護查驗，確保落實客戶隱私與個資保護。本行於 2020年取得BS 10012：2017個人資訊管理系統，2022年持續保持該認證有效。

## 資訊安全防護措施

本行已訂定《資訊安全事件管理程序》，發生重大資安事件時，由資安長擔任召集人，跨處/室成立資安事件緊急應變小組，依程序進行資安事件處理應變，並於事後由事件發生單位召開會議，報告資安事件處理情形及檢討報告，避免事件再次發生。

防護措施	2022年執行情形
資訊安全監控中心	建置資安監控機制，7x24小時進行資安監控，並以金管會資安監控作業指引，作為資安防護設定、監控規則與事件關聯分析等資安監控機制等導入參考，以強化資安監控及防禦部署之有效性。
弱點掃描	完成4次弱點掃描作業，用以提早發現漏洞並修補設備與網站弱點，強化資通安全系統及作業安全
滲透測試	已委由第三方機構完成每年度針對外部服務系統之滲透測試，藉由對特定系統進行攻擊，以找出潛藏弱點並進行修補，強化資通安全系統及作業安全
DDoS演練	已委由第三方機構完成每年度DDoS攻防演練，由模擬真實DDoS攻擊手法，協助驗證DDoS攻擊防護應變機制及DDoS防護服務的有效性與正確性，以強化網路應用服務營運防護，並確保真正發生DDoS攻擊時，能有效快速恢復營運服務。
社交工程演練	因應社交郵件為駭客入侵企業內部最常使用之攻擊，為提升同仁針對電子郵件社交工程攻擊行為之警覺心，已完成2次社交工程演練，並進行全行員工資安教育訓練及宣導以強化資安意識及降低社交工程攻擊之風險。
持續營運演練	為提供完善且不中斷的服務，已完成年度業務持續運作演練作業，確保重要系統可持續提供關鍵服務及備援系統之有效性，並針對網路攻擊事件辦理事件通報與應變演練作業，儘速回復正常營運，降低災害衝擊及保障客戶權益。

## 資訊安全教育訓練

資訊安全管理單位每年辦理資訊安全相關教育訓練，透過實體及線上授課，提升員工資安知識及意識，以因應多變的資安議題。

角色	課程名稱	2022年課程內容	時數/人
資訊安全專責人員	資安專業相關課程	SOC監控、SIEM系統架構與防火牆(日誌收集及正規化&關聯規則)、SOC監控案例分析課程(資安事件處理程序與案例,網路駭客攻擊手法)、SOC監控維運課程(防火牆監控與維運,Windows監控與維運)、ISO 27001:2013 資訊安全管理系統主導稽核員課程	53
全行人員	資安認知宣導教育訓練	近期資安案例分享、資訊安全基本概念、資訊安全意識培養與宣導、近期資安案例分享、行動裝置及APP資訊安全趨勢、電腦及網路安全、國際資安風險趨勢、雲端治理安全、物聯網治理安全、社交工程、勒索軟體、遠距辦公安全、金管會查核缺失	3

## 5-5 風險管理

本行辦理各項業務應有效辨識、衡量、監督與控制各項風險，並將可能產生的風險控制在限額或額度內，以追求風險與報酬合理化之目標。為督導風險控管機制之有效性，以董事會為風險管理之最高決策單位，負責核定風險管理政策、準則、組織架構、風險偏好、內控制度及重大業務案件。

董事會轄下設有「風險管理委員會」，負責風險控管機制之建立及確保風險管理政策之執行，每季至少召開會議一次，並得視需要隨時召開會議；本委員會由董事長擔任召集人，並由董事長指派至少兩名董事組成之，另基於風險管理考量，董事長得增加指派本行高階經理人擔任委員。

本行風險控管機制已包括下列原則：

- 一、依其業務規模、信用風險、市場風險與作業風險狀況及未來營運趨勢，監控資本適足性。
- 二、建立衡量及監控流動性部位之管理機制，以衡量、監督、控管流動性風險。
- 三、考量整體暴險、自有資本及負債特性進行各項資產配置，建立各項業務風險之管理。
- 四、建立資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失。
- 五、對業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。

本行內部控制制度應由本行董事會、管理階層及所有員工共同遵行，以合理確保達成下列目標：

- 一、營運之效果及效率。
- 二、報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範。
- 三、相關法令規章之遵循。

### 內部控制三道防線

本行已建立自行查核、法令遵循、風險管理及內部稽核等制度，並構築為內部控制三道防線，各單位應依《內部控制制度實施準則》所規定各道防線之角色定位及功能進行協調，以促進效果及效率，並就風險管理及控制功能之運作結果，分享知識與資訊，使各道防線有效發揮其功能。

董事會及高階管理階層應持續確保組織架構符合三道防線原則，督導該架構之有效運作，並對其有效性負最終之責任。

第一道防線係指各單位應就其功能及業務範圍，承擔並管理各自日常事務所產生的風險，故應負責辨識及持續管理所有營運活動所產生的相關風險，應定期或不定期就前項內容辦理自我評估，以確保風險有被適當控管。

第二道防線係指獨立於第一道防線且非為第三道防線的其他功能或單位，負責訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線管理風險與自我評估執行情形。第二道防線之權責包含協助辨識及衡量風險、定義風險管理角色及責任、提供風險管理架構及定期將風險管理結果呈報董事會或高階管理階層

第三道防線係指董事會稽核室，應以獨立超然之精神執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議。

## 風險管理目標

將來商業銀行明定應建立足以辨識、衡量、監督與控制、報告之有效機制，訂定相關風險指標、風險監控點與預警機制，以風險屬性訂定限額控管，採行質化及量化併行方式定期評量各項風險，並每季向風險管理委員會、審計委員會及董事會呈報風險管理報告。

短期目標	中期目標	長期目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完備風險管理政策與規章。</li> <li>• 建立有效運作之風險管理組織。</li> <li>• 建置各項風險容忍限額及預警指標。</li> <li>• 遵循風險管理三道防線模式。</li> <li>• 穩健保守原則之資產配置短期目標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續深植風險管理文化。</li> <li>• 建置完備之風險管理資訊架構。</li> <li>• 導入進階之風險衡量工具。</li> <li>• 建立完善資本配置評估程序。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展純網銀特有風險管理技術。</li> <li>• 建立與客戶間良好風險溝通。</li> <li>• 實現合理平等之客層區隔，以落實普惠金融。</li> </ul>

## 風險管理策略與政策

構面	信用風險	市場風險	作業風險	流動性風險
策略	信用風險管理策略涵蓋核准經營之全部信用風險業務，對於授信類型、產業別、地理區域、擔保品種類等項目，衡量願意且可承受之信用風險；並考量景氣循環、國內外總體環境狀況、資產組成成分與品質變化、產業及商品消長趨勢及同業競爭情形，穩健管理信用風險，確保風險控制在可承受之限額範圍內。	為穩健本行市場風險管理制度，確保市場風險控制在相關限額內，建立系統化方法以促進管理之有效性及效率性，且當遇有重大足以影響整體市場風險情事時，即時研擬因應對策。另應考量國內外總體經濟狀況以及本行內外部經營環境，並定期檢討市場風險管理機制，以確保本行所承擔之風險得妥善管理。	為穩健管理作業風險，確保其控制在限額範圍內，考量本行營運策略目標以及營運活動之內外部環境，建立系統化方法以管理本行各單位下主要營運活動、產品及系統之作業風險，且當遇有重大足以影響整體作業風險情事時，即時研擬因應對策。	為透過規範權責及管理程序，依業務規模及特性、資產負債結構、資金調度策略及資金來源之多元性等，建立健全之流動性風險管理機制，以維持適足之流動性，並確保於日常與特定壓力情境下具充足資金以履行本行之支付義務。
政策	依據本行信用風險管理準則，並配合巴賽爾資本協定，2022年起以信用評等模型風險成分為基礎，透過情境設定及風險分群，建構壓力測試模型，以模擬風險成分變化，計算壓力情境之預期損失。	依據本行市場風險管理準則，每日編製市場風險限額管理表，確認每日部位之限額管理狀況，並定期監控本行商品部位各項額度管理、評價管理、市場風險值、風險敏感度分析及壓力測試。	依據本行關鍵風險指標管理作業程序，藉由定期蒐集各單位之關鍵風險指標，掌握早期警訊，並定期將各項指標分析結果呈報總經理或風險管理委員會，以降低作業風險及相關損失事件發生之可能性及損失。	依據本行流動性風險管理政策，評估資金來源是否具備分散性及穩定性，避免過度倚賴單一或一組相關聯之交易對手、產品或市場，並定期檢視主要資金來源之現金流量特點與其對流動性之影響。

風險管理流程

流程	信用風險	市場風險	作業風險	流動性風險
風險辨識	承作一般業務或引進與信用風險有關之新種商品或交易之前應分析授信戶、保證人、發行人、交易對手或標的資產之信用及財務、業務資訊，應備妥適當的作業處理程序和控管措施。	於業務活動及承作金融商品業務時，辨識其市場風險之來源，並針對不同部位所面臨的市場風險，定義影響部位價值之風險因子	作業風險控制自我評估、關鍵風險指標及內外部損失事件蒐集與分析等	考量資產負債表內及表外業務與其他風險之相互關係，及持有部位之集中度、交易市場成交量、市場交易條件及其他市場流動性管理策略等，保守預估全行流動性
風險衡量	應考量授信案件特徵（例如：額度、授信商品類型）、市場變化、擔保品及保證、個別交易或授信組合之風險等，並考量單筆授信之風險與報酬關係，及單一授信戶或關係戶之整體報酬關係。	依據操作持有之部位性質、複雜程度，建立妥適之風險量化模型衡量市場風險，並針對不同風險因子，建立適當之衡量方式，包含統計基礎衡量法、風險值、風險敏感度分析或情境分析等方式，以衡量市場正常變動下可能產生之損失	衡量機制包含內部及相關外部損失資料之分析，以對未來暴險情況之預測	透過評估現金流入、現金流出及資金缺口情況、計算與預估資金流動性風險相關比率等衡量方式，評估流動性風險對本行之可能衝擊
風險監控與追蹤	定期檢視各部位之信用狀況變化，並對各種信用風險抵減措施進行評估與管理，如遇經濟環境重大變化或資產品質發生問題，應研議適當之管控措施。	於日常營運活動中持續監控市場風險，針對部位價值與損益變動進行監控，並建立部位限額以及損失限額控管與預警機制，於例行性營運活動中持續監控市場風險，以有效控管市場風險於限額範圍內	針對已辨識、評估之事件應進行作業風險監控，於監控作業中如發現缺失及異常狀況，應立即依規定呈報並採取改善措施	依各項業務特性，以及經營環境變更對本行暴險之潛在影響，訂定風險監控流程，並於例行營運活動中運行
風險報告及揭露	即時或定期報告，以利相關單位掌握信用風險狀況	即時或定期報告，以利相關單位掌握市場風險狀況	即時或定期報告，以利相關單位掌握作業風險狀況。	進行即時或定期報告，以利資產負債管理委員會監控流動性風險狀況

## 5-6 防制洗錢及打擊資恐

為致力落實防制洗錢及打擊資恐任務目標，符合本國及國際性機構發布之相關法令指引，降低本行提供之產品及服務被利用為洗錢或資恐之媒介風險，本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」、「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」及「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」，訂定相關內部規範與下列作業程序：

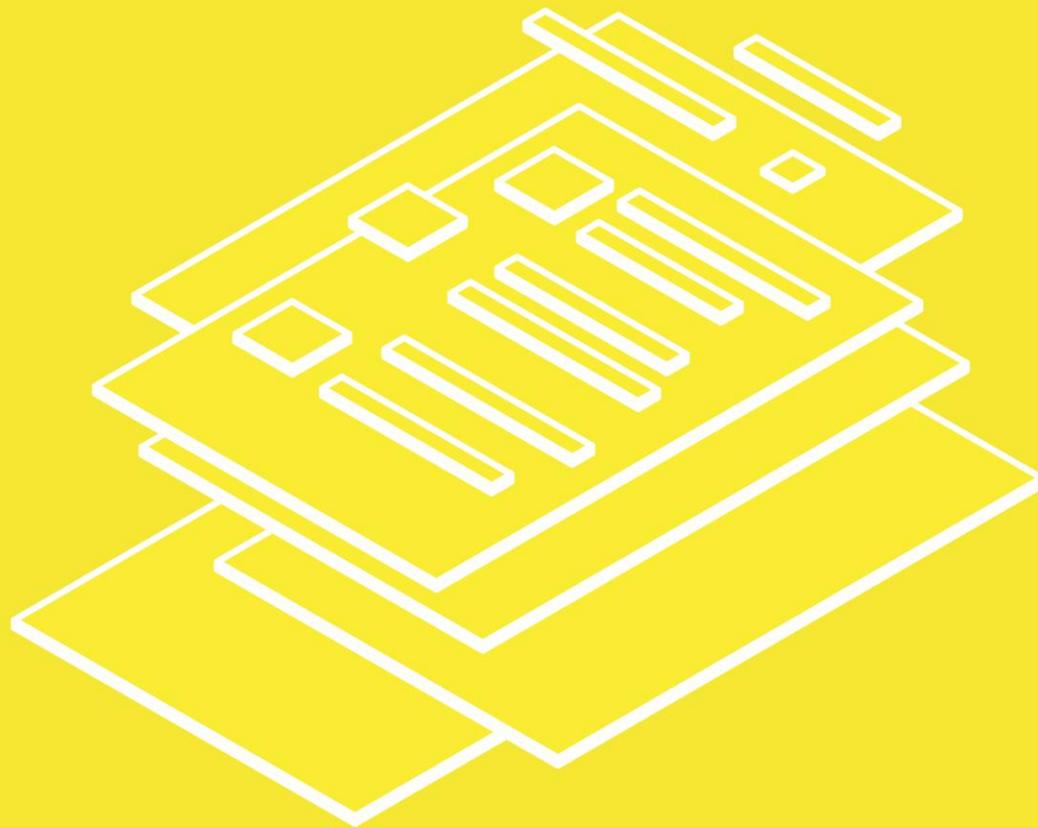
- 一、建立防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度，其內容應包括對洗錢及資恐風險進行辨識、評估、管理及監控之書面政策與程序，考量業務規模及複雜度及風險評估結果訂定防制洗錢及打擊資恐計畫，以監督控管防制洗錢及打擊資恐法令遵循與計畫執行之標準作業程序。
- 二、定期辦理機構洗錢及資恐風險評估結果，當剩餘風險趨近或超過所設定之風險胃納時，本行應擬定改善計畫，強化風險抵減之控制程序，並呈報本行董事會，使董事會成員充分掌握本行之風險情形。
- 三、建立有關執行防制洗錢及打擊資恐作業程序之相關紀錄之保存程序，並應依相關法令規定訂定適當之保存年限，以供日後查驗及作為執行防制洗錢及打擊資恐事項之佐證。
- 四、建立審慎適當之員工遴選及任用程序，注意員工與其防制洗錢及打擊資恐職責間有無潛在利害衝突，另依相關法令規定，定期舉辦防制洗錢及打擊資恐之職前及在職訓練，以提升相關人員對於防制洗錢及打擊資恐之認知，確保作業程序及內部控制制度能有效執行。
- 五、如認為有疑似洗錢或資恐交易，應確認客戶身分及留存交易紀錄憑證，並應向法務部調查局申報，其交易未完成者，亦同。

本行之防制洗錢及打擊資恐內部控制制度應經董事會通過，其內容依銀行評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引，應包括：

- 一、以風險基礎方法 ( Risk-based approach ) 進行洗錢及資恐風險之辨識、評估、管理及監控，涵蓋客戶、地域、產品及服務、交易或支付管道等面向，並依下列規定辦理：
  - (一) 製作風險評估報告。
  - (二) 考量所有風險因素，以決定整體風險等級及降低風險之適當措施。
  - (三) 訂定更新風險評估報告之機制，以確保風險資料之更新。
  - (四) 完成或更新風險評估報告後，將風險評估報告送金融監督管理委員會備查。
- 二、訂定防制洗錢及打擊資恐計畫，應包括下列政策、程序及控管機制：
  - (一) 確認客戶身分。
  - (二) 客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核。
  - (三) 帳戶及交易之持續監控。
  - (四) 紀錄保存。
  - (五) 疑似洗錢或資恐交易申報及依據資恐防制法之通報。
  - (六) 指定防制洗錢及打擊資恐專責主管負責遵循事宜。
  - (七) 員工遴選及任用程序。
  - (八) 持續性員工訓練計劃。
  - (九) 測試防制洗錢及打擊資恐制度有效性之獨立稽核功能。
  - (十) 其他依防制洗錢及打擊資恐相關法令及金管會規定之事項。
- 三、監督控管防制洗錢及打擊資恐法令遵循與防制洗錢及打擊資恐計畫執行之標準作業程序，並納入自行查核及內部稽核項目，且於必要時予以強化。

# 6 附錄

6-1 GRI內容索引表





## 6-1 GRI內容索引表

將來商業銀行已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間的内容，於本報告書報導期間尚無適用之 GRI 行業準則發布，並使用 GRI 1：基礎 2021 編撰永續報告書。

GRI準則揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021			
2-1	組織詳細資訊	1 關於將來	06
2-2	組織永續報導中包含的實體	0 將來願景	06
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	0 將來願景	03
2-4	資訊重編	0 將來願景	03
2-5	外部保證/確信	0 將來願景	03
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1 關於將來	06
2-7	員工	4 社會	25
2-8	非員工的工作者	4 社會	27
2-9	治理結構及組成	5 治理	40
2-10	最高治理單位的提名與遴選	5 治理	40
2-11	最高治理單位的主席	5 治理	42
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	5 治理	43
2-13	衝擊管理的負責人	2 永續將來	10
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	2 永續將來	43
2-15	利益衝突	5 治理	43

GRI準則揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021			
2-16	溝通關鍵重大事件	5 治理	44
2-17	最高治理單位的群體智識	5 治理	43
2-18	最高治理單位的績效評估	5 治理	43
2-19	薪酬政策	4 社會	32
2-20	薪酬決定流程	4 社會	32
2-21	年度總薪酬比率	4 社會	33
2-22	永續發展策略的聲明	4 社會	04
2-23	政策承諾	0 將來願景	44
2-24	納入政策承諾	0 將來願景	44
2-25	補救負面衝擊的程序	3 環境	22
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	4 社會	31
2-27	法規遵循	5 治理	45
2-28	公協會的會員資格	2 永續將來	09
2-29	利害關係人議合方針	2 永續將來	12

2-30 團體協約  
不適用；本行未成立工會故無團體協商。

GRI準則揭露項目		對應章節	頁碼
<b>GRI 3：重大主題 2021</b>			
3-1	決定重大主題的流程	2 永續將來	12
3-2	重大主題列表	2 永續將來	12
3-3	重大主題管理	2 永續將來	14
<b>GRI 201：經濟績效 2016</b>			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2 永續將來	07
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3 環境	22
201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	4 社會	32
<b>GRI 202：市場地位 2016</b>			
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4 社會	33
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	4 社會	25
<b>GRI 204：採購實務 2016</b>			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3 環境	20
<b>GRI 302：能源 2016</b>			
302-1	組織內部的能源消耗量	3 環境	22
302-2	組織外部的能源消耗量	3 環境	22
302-3	能源密集度	3 環境	22
302-4	減少能源消耗	3 環境	19
302-5	降低產品和服務的能源需求	3 環境	22

GRI準則揭露項目		對應章節	頁碼
<b>GRI 303：水與放流水 2018</b>			
303-2	與排水相關衝擊的管理	3 環境	19
303-3	取水量	3 環境	19
<b>GRI 305：排放 2016</b>			
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	3 環境	22
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3 環境	22
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	3 環境	22
305-4	溫室氣體排放強度	3 環境	22
305-5	溫室氣體排放減量	3 環境	22
<b>GRI 306：廢棄物 2020</b>			
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	3 環境	19
306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	3 環境	19
306-3	廢棄物的產生	3 環境	19
306-4	廢棄物的處置移轉	3 環境	19
306-5	廢棄物的直接處置	3 環境	19



GRI準則揭露項目		對應章節	頁碼
<b>GRI 401：勞雇關係 2016</b>			
401-1	新進員工和離職員工	4 社會	26
401-2	提供給全職員工	4 社會	30
401-3	育嬰假	4 社會	30
<b>GRI 402：勞資關係 2016</b>			
402-1	關於營運變化的最短預告期	4 社會	31
<b>GRI 403：職業安全衛生 2018</b>			
403-1	職業安全衛生管理系統	4 社會	38
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	4 社會	38
403-3	職業健康服務	4 社會	38
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	4 社會	38
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4 社會	38
403-6	工作者健康促進	4 社會	38
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4 社會	38
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4 社會	38
403-9	職業傷害	4 社會	38
403-10	職業病	4 社會	38

GRI準則揭露項目		對應章節	頁碼
<b>GRI 404：訓練與教育 2018</b>			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4 社會	28
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4 社會	29
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4 社會	33
<b>GRI 405：員工多元化與平等機會 2016</b>			
405-1	治理單位與員工的多元化	4 社會 5 治理	25 42
405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	4 社會	34
<b>GRI 406：不歧視 2016</b>			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4 社會	35
<b>GRI 418：客戶隱私 2016</b>			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5 治理	46



**將來商業銀行**

**NEXT COMMERCIAL BANK**